



**Centro Universitário de Brasília - UniCEUB**

**Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais – FAJS**

**Curso de Direito**

**LUDMILA OHASHI**

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS *SITES* DE COMPRA E  
VENDA**

**BRASÍLIA**

**2014**

**LUDMILA OHASHI**

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS *SITES* DE COMPRA E  
VENDA**

Monografia apresentada como requisito  
de conclusão de curso, para obtenção do  
Grau de Bacharel em Direito do UniCEUB  
- Centro Universitário de Brasília.

Orientador: Prof. Einstein Lincoln Borges  
Taquary.

**BRASÍLIA**

**2014**

**LUDMILA OHASHI**

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS *SITES* DE COMPRA E  
VENDA**

Monografia apresentada como requisito  
de conclusão de curso, para obtenção do  
Grau de Bacharel em Direito do UniCEUB  
- Centro Universitário de Brasília.

Aprovada pelos membros da banca examinadora em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, com menção \_\_\_\_  
(\_\_\_\_\_).

Banca Examinadora

---

Einstein Lincoln Borges Taquary

*Orientador*

UniCeub Centro Universitário de Brasília

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por todas as bênçãos e por sempre renovar minhas forças e fé.

Agradeço também aos meus pais por todo apoio e compreensão.

Agradeço às minhas amigas que me acompanharam durante o período acadêmico pela amizade, risadas, companheirismo e ajuda.

Agradeço também ao meu namorado e amigo por todo o apoio e paciência.

Agradeço também ao meu ilustre orientador Professor Einstein pelo apoio, dedicação, paciência e ajuda de grande valia para a elaboração deste trabalho.

## RESUMO

O presente trabalho acadêmico tem como escopo principal analisar a responsabilidade dos *sites* de compra e venda na nova forma de comércio que se forma através da meio virtual. Para isso primeiramente analisar-se-á conceitos essenciais para o bom entendimento do tema. Primeiramente serão analisados os conceitos de fornecedor e consumidor, as diferentes teorias que o cercam e seus diferentes tipos de vulnerabilidade, conceito de responsabilidade civil e suas espécies, como também os vários tipos de contrato de maior relevância para o tema em especial o contrato eletrônico, momento no qual serão abordadas suas características, requisitos, formação e suas fases. Após essas abordagens, passará a analisar o comércio eletrônico, seu conceito, características e peculiaridades, bem como a nova relação consumerista que ocorreu com o avanço da tecnologia, a alteração que ocorreu na cadeia de fornecimento, com a inclusão dos *sites* de compra e venda como o fornecedor intermediário e sujeito de Direito, e qual a consequência que essa alteração traz para a prática no mundo jurídico, quais os riscos para o consumidor e as precauções que deve tomar. Analisar-se-á também a possibilidade da aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a legislação a ser aplicada, bem como o entendimento da jurisprudência a respeito da problemática para só então chegar à conclusão que os *sites* de compra e venda devem ser responsabilizados objetiva e solidariamente pelo prejuízo suportado pelo consumidor, uma vez ser parte integrante na relação de consumo e obter lucro com a sua atividade como fornecedor intermediário.

**PALAVRAS CHAVE:** consumidor, Direito do Consumidor, Responsabilidade Civil, *sites* de compra e venda, *internet*, Lei Modelo Uncitral, Fórum Econômico Mundial de 2002 em Nova York, Marco Civil, Decreto 7.962/13

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>1 CONSUMIDOR, FORNECEDOR, E A RESPONSABILIDADE CIVIL.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Consumidor .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Fornecedor.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3 Da responsabilidade civil: .....</b>	<b>20</b>
1.3.1 Espécies de responsabilidade civil .....	22
1.3.1.1 Responsabilidade civil e penal .....	22
1.3.1.2 Responsabilidade contratual e extracontratual.....	25
1.3.1.3 Responsabilidade objetiva e subjetiva.....	28
1.3.1.4 Responsabilidade nas relações de consumo .....	31
<b>2 DAS ESPÉCIES DE CONTRATO.....</b>	<b>34</b>
<b>2.1 Dos contratos .....</b>	<b>34</b>
2.1.1 Típicos, atípicos e mistos.....	34
2.1.2 Consensuais, formais e reais.....	35
2.1.3 Onerosos e gratuitos.....	35
2.1.4 Bilaterais e unilaterais.....	36
2.1.5 Comutativos e aleatórios .....	37
2.1.6 Execução imediata, diferida ou sucessiva .....	38
2.1.7 Individuais e coletivos .....	38
2.1.8 De adesão.....	39
2.1.9 Compra e venda .....	41
2.1.10 Formação do contrato pelo CDC .....	42
2.1.11 Contrato eletrônico.....	45
2.1.11.1 Os requisitos dos contratos eletrônicos.....	46
2.1.11.2 A formação do contrato eletrônico.....	46
2.1.11.3 As fases do contrato eletrônico.....	48
<b>3 O COMÉRCIO ELETRÔNICO, SUAS CARACTERÍSTICAS E LEGISLAÇÃO.....</b>	<b>51</b>
<b>3.1 Conceito de <i>internet</i>.....</b>	<b>52</b>
<b>3.2 Conceito de comércio eletrônico.....</b>	<b>52</b>
3.2.1 Vantagens e desvantagens do comércio eletrônico .....	54
<b>3.3 Legislação sobre o tema .....</b>	<b>55</b>
3.3.1 Lei Modelo UNCITRAL .....	55
3.3.2 Fórum Econômico Mundial .....	57
3.3.3 Lei nº 12.965 do Marco Civil da <i>internet</i> .....	57
3.3.4 Decreto nº 7.962 a respeito da contratação no comércio eletrônico. ...	58

3.4	Riscos, Precauções a serem tomadas pelo consumidor na contratação pela via eletrônica e sua vulnerabilidade .....	60
3.5	Do Direito de arrependimento .....	62
4	CONSEQUÊNCIAS DO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL NO COMÉRCIO ELETRÔNICO .....	64
	CONCLUSÃO .....	73
	REFERÊNCIAS:.....	77
	ANEXO .....	I
	Anexo I – tarifas cobradas pelo Mercado Livre.....	I
	Anexo II - Decreto Nº 7.962, de 15 de Março de 2013.....	III
	Anexo III - Lei nº 12.965, de 23 abril de 2014 .....	VI

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como intuito analisar tema que se tornou de suma importância com a modernização da tecnologia e o crescimento do comércio virtual.

De acordo com a “Câmara-e.net”<sup>1</sup> a “economia digital será a base do desenvolvimento sustentável e a principal fonte de geração de riqueza das nações do século 21”.

No primeiro semestre de 2014 o setor do comércio eletrônico faturou o montante de R\$ 16 bilhões, superando o primeiro semestre de 2013, com um crescimento nominal de 26%; apenas no mês de setembro de 2014 o total de compras realizadas virtualmente chegou à marca de 6.217.492, para o segundo semestre de 2014 a previsão é de um crescimento de 15% e um faturamento de aproximadamente R\$ 35 bilhões, segundo a ebit.com<sup>2</sup>. No primeiro semestre de 2014 registrou o número de 5,06 milhões de novos compradores neste segmento de comércio.<sup>3</sup>

As compras realizadas através de dispositivos móveis também cresceram no primeiro semestre de 2014 em comparação com o primeiro semestre do ano de

---

<sup>1</sup> Fundada em 07 de maio de 2001, a Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico (camara-e.net) é a principal entidade multissetorial da América Latina e entidade brasileira de maior representatividade da Economia Digital. O seu papel tem sido fundamental para a promoção da segurança nas transações eletrônicas, para a formulação de políticas públicas alinhadas aos anseios da sociedade moderna e, especialmente, para o aprimoramento de marcos regulatórios setoriais que dão suporte legal às medidas de incentivo necessárias ao desenvolvimento de nosso País. A camara-e.net visa, para além do fomento dos negócios digitais, o incentivo à inovação, à geração de conhecimento e ao desenvolvimento sustentável da Economia Digital.

Disponível em: <[http://www.camara-e.net/site/conteudo/125-sobre-nos.html?menu\\_id=8](http://www.camara-e.net/site/conteudo/125-sobre-nos.html?menu_id=8)>. Acesso em: 27 set. 2014.

<sup>2</sup> “A E-bit registra o pulso do e-commerce. A empresa conquistou destaque no desenvolvimento do comércio eletrônico no Brasil e hoje é reconhecida como a mais respeitada fonte de informações desse segmento. Conta, atualmente, com mais de 10 milhões de pesquisas coletadas desde o ano 2000 em mais de 7 mil lojas virtuais afiliadas. A partir de 2008, ampliou sua atuação na América Latina consolidando-se na Argentina, Chile, Colômbia e México. Fundada em 1999, a E-bit é pioneira em realizar pesquisas com usuários do meio online para analisar e entender hábitos e perfil do e-consumidor. Integrada ao Buscapé Company em julho de 2007 sendo o “braço” de inteligência de mercado da empresa, a E-bit é referência na divulgação de informações do e-commerce. Todos os anos, a empresa gera o relatório Webshoppers, em que as informações extraídas das pesquisas aplicadas são transformadas em valiosas informações que auxiliam os grandes varejistas a entenderem o perfil de seus usuários e também as dificuldades que os mesmos têm em relação a seus sites.” Disponível em: <<http://www.ebit.com.br/conheca-ebit>> Acesso em: 27 set. 2009.

<sup>3</sup> RELATÓRIO WEBSHOPPERS 2014 Disponível em: <[http://img.ebit.com.br/webshoppers/pdf/WebShoppers2014\\_2oSeme.pdf](http://img.ebit.com.br/webshoppers/pdf/WebShoppers2014_2oSeme.pdf)>. Acesso em: 27 set. 14.



2013, registrando uma porcentagem de 7% e a previsão é de alcançar os 10% de crescimento até dezembro do ano de 2014. O faturamento do *e-commerce* no primeiro semestre de 2014 mais que dobrou em relação ao mesmo período do ano anterior, registrando um total de R 1,13 bilhão em comparação aos R\$ 560 milhões do ano passado, apresentando um crescimento de 102%.

A comodidade, os menores preços, mais opções de escolha e a facilidade em comparar os diferentes preços e mercadorias e a entrega em domicílio são alguns dos fatores que levam ao crescimento desse tipo de comércio.

Com o crescimento do comércio eletrônico tornou-se de suma importância à criação de garantias e normas que o regulassem.

Foi com o intuito de analisar esse tipo de comércio e toda a problemática que o envolve que se deu o presente trabalho acadêmico.

A presente monografia analisará a problemática da contratação no âmbito virtual, as relações jurídicas que se formam através dos sítios eletrônicos e qual será a consequência para os *sítes* de compra e venda, fornecedores intermediários quando ocorre a violação do contrato firmado entre o fornecedor direto e o consumidor e a possibilidade da aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

O capítulo um irá tratar dos sujeitos que integram as relações de consumo, conceitos de fornecedor, consumidor e suas diferentes teorias e espécies, bem como as diferentes espécies de vulnerabilidade existentes para explicar a necessidade de uma proteção especial a esse sujeito de Direito. Será tratado também da responsabilidade civil, seu conceito e espécies.

O segundo capítulo irá tratar dos tipos de contrato mais relevantes para o tema, em especial o contrato de adesão, de compra e venda e o contrato eletrônico, quanto a este último irá abordar seu conceito, seus requisitos, sua formação e suas fases.

No capítulo três será analisado o comércio eletrônico, seu conceito e características. Tratará também das vantagens e desvantagens para o consumidor

em contratar à distância por meio de sítios eletrônicos. Serão abordadas as leis existentes em relação ao problema em especial a Lei Modelo UNCITRAL (*United Nations Comissions on International Trade Law*), a qual foi criada com o intuito de servir de base para que cada Estado Soberano crie suas próprias leis sobre o *e-commerce* e o Decreto 7.962 de 2013 que regula o Código de Defesa do Consumidor sobre a contratação no comércio eletrônico. Por fim o terceiro capítulo abordará os riscos e precauções a serem tomadas pelo consumidor na contratação virtual e também tratará do Direito ao arrependimento.

Finalmente no quarto capítulo, após todas as análises feitas, serão tratadas as consequências para os *sítes* de compra e venda quando ocorre o descumprimento do contrato firmado entre o fornecedor direto e o consumidor, trazendo o entendimento da jurisprudência quanto ao tema e concluindo que, como fornecedores indiretos, intermediários nessa contratação e componente essencial na cadeia de fornecimento serão responsabilizados objetiva e solidariamente a qualquer prejuízo sofrido pelo consumidor.

Por fim, ressalte-se que o presente trabalho utilizou-se da metodologia instrumental, buscando fontes bibliográficas, jurisprudência e normas jurídicas para o melhor entendimento do tema e então chegar à conclusão final.

# 1 CONSUMIDOR, FORNECEDOR E A RESPONSABILIDADE CIVIL.

## 1.1 Consumidor

A relação de consumo possui dois elementos, quais sejam: objetivo e subjetivo. O primeiro refere-se aos objetos da relação de consumo, aos produtos e serviços, enquanto que o elemento subjetivo, os sujeitos dessa relação, são o consumidor e o fornecedor.

O principal ponto de partida do CDC é a presunção de vulnerabilidade do consumidor, visando garantir a igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo.<sup>4</sup>

No art. 2º do Código de Defesa do Consumidor o legislador tratou de conceituar e defender não somente a pessoa física, mas também a pessoa jurídica, tutelando não somente o consumidor individual, mas também a coletividade, os interesses individuais, coletivos e os interesses difusos.<sup>5</sup>

O problema que se encontra é quanto à conceituação de destinatário final disposto no art. 2º, a respeito disso existem duas correntes: a teoria finalista e a teoria maximalista.<sup>6</sup>

Na teoria finalista, adotada pelo Superior Tribunal de Justiça, faz-se uma interpretação restritiva do dispositivo. Para a teoria finalista consumidor seria o destinatário final econômico, não podendo fazer uso do objeto profissionalmente obtendo lucro.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 97.

<sup>5</sup> Ibidem, p. 92.

<sup>6</sup> Ibidem, p. 92.

<sup>7</sup> Ibidem, p. 93.

Na teoria finalista há uma visão subjetiva a respeito do consumidor. Não tutelando assim os contratos celebrados entre dois profissionais e entre pessoas jurídicas, uma vez que estes tem a intenção de lucro.<sup>8</sup>

Porém no art. 2º o legislador restringiu o conceito de consumidor apenas quanto à aquisição ou utilização do bem como destinatário final.<sup>9</sup>

Para os finalistas a defesa do consumidor só se dá porque este é a parte frágil, a parte vulnerável, conforme dispõe o art. 4º, inciso I do Código de defesa do consumidor.<sup>10 11</sup>

Consumidor enquanto destinatário final fático e econômico é aquele que adquire o produto para fazer uso do produto, importando a finalidade econômica. Por essa teoria não será considerado consumidor aquele que adquire o produto ou serviço com qualquer finalidade econômica, se houver qualquer finalidade profissional, de lucro ou econômica, não será consumidor, uma vez que haveria um consumo intermediário já que o preço do produto seria embutido no valor final dos serviços prestados ou dos objetos produzidos.<sup>12</sup>

Segundo essa teoria, aquele que visa o lucro não pode ser considerado consumidor, o problema se encontra quando uma pessoa física compra um carro, por exemplo, e depois de um tempo de uso resolve vendê-lo. Interpretando essa teoria ao pé da letra, essa pessoa não seria consumidora, e por isso criou-se a teoria finalista aprofundada, que acaba por abrandar esse conceito.<sup>13</sup>

---

<sup>8</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 93.

<sup>9</sup> Ibidem, p. 93.

<sup>10</sup> BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. "Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo."

<sup>11</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio; BESSA, Leonardo Roscoe. Op.cit., p. 93.

<sup>12</sup> Ibidem, p. 93.

<sup>13</sup> Ibidem, p. 94.

A teoria finalista aprofundada leva em consideração a vulnerabilidade fática, econômica, jurídica e informacional. Permitindo assim a comprovação da vulnerabilidade. Conforme julgado do STJ abaixo.<sup>14</sup>

“RESPONSABILIDADE CIVIL. CONCESSIONÁRIA DE TELEFONIA. SERVIÇO PÚBLICO. INTERRUÇÃO. INCÊNDIO NÃO CRIMINOSO. DANOS MATERIAIS. EMPRESA PROVEDORA DE ACESSO À *INTERNET*. CONSUMIDORA INTERMEDIÁRIA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA CONFIGURADA. CASO FORTUITO. EXCLUDENTE NÃO CARACTERIZADA. ESCOPO DE PACIFICAÇÃO SOCIAL DO PROCESSO. RECURSO NÃO CONHECIDO. 1. No que tange à definição de consumidor, a Segunda Seção desta Corte, ao julgar, aos 10.11.2004, o REsp nº 541.867/BA, perfilhou-se à orientação doutrinária finalista ou subjetiva, de sorte que, de regra, **o consumidor intermediário, por adquirir produto ou usufruir de serviço com o fim de, direta ou indiretamente, dinamizar ou instrumentalizar seu próprio negócio lucrativo, não se enquadra na definição constante no art. 2º do CDC. Denota-se, todavia, certo abrandamento na interpretação finalista, na medida em que se admite, excepcionalmente, a aplicação das normas do CDC a determinados consumidores profissionais, desde que demonstrada, in concreto, a vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica.** 2. A recorrida, pessoa jurídica com fins lucrativos, caracteriza-se como consumidora intermediária, porquanto se utiliza dos serviços de telefonia prestados pela recorrente com **intuito único de viabilizar sua própria atividade produtiva**, consistente no fornecimento de acesso à rede mundial de computadores (*internet*) e de consultorias e assessoramento na construção de homepages, em virtude do que se afasta a existência de relação de consumo. Ademais, a eventual hipossuficiência da empresa em momento algum foi considerada pelas instâncias ordinárias, não sendo lícito cogitar-se a respeito nesta seara recursal, sob pena de indevida supressão de instância. 3. **Todavia, in casu, mesmo não configurada a relação de consumo, e tampouco a fragilidade econômica, técnica ou jurídica da recorrida, tem-se que o reconhecimento da responsabilidade civil da concessionária de telefonia permanecerá prescindindo totalmente da comprovação de culpa, vez que incidentes as normas reguladoras da responsabilidade dos entes prestadores de serviços públicos, a qual, assim como a do fornecedor, possui índole objetiva (art. 37, § 6º, da CF/88), sendo dotada, portanto, dos mesmos elementos constitutivos. Neste contexto, importa ressaltar que tais requisitos, quais sejam, ação ou omissão, dano e nexo causal, restaram indubitavelmente reconhecidos pelas instâncias ordinárias, absolutamente soberanas no exame do acervo fático-probatório.** 4. Por fim, com base na análise do conjunto fático-probatório, principalmente das perícias realizadas, cujo reexame é vedado nesta seara recursal (Súmula 07 da Corte),

<sup>14</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 94.

entenderam as instâncias ordinárias que o incêndio que acometeu as instalações telefônicas da concessionária não consubstancia caso fortuito, não havendo que se falar em excludente da responsabilidade civil objetiva da recorrente. 5. Diante do exposto, a manutenção da condenação da empresa concessionária de telefonia é medida de rigor, mesmo que por outros fundamentos, alterando-se tão-somente a qualificação jurídica dos fatos delineados pelas instâncias ordinárias, da responsabilidade consumerista para a dos entes prestadores de serviço público, ante a identidade e comprovação dos elementos configuradores da responsabilização civil, ambas de ordem objetiva, a par de restar comprovada a ausência de qualquer causa excludente da responsabilidade civil. 6. Com efeito, não se mostraria razoável, à luz dos princípios da celeridade na prestação jurisdicional, da economia processual, da proporcionalidade e da segurança jurídica, anular-se todo o processo, equivalente a 05 (cinco) anos de prestação de serviço judiciário, no qual restou exaustivamente discutida e demonstrada a responsabilidade civil da empresa concessionária de telefonia, sob pena de se privilegiar indevidamente o formalismo exacerbado em total detrimento do escopo de pacificação social do processo mantendo-se situação de instabilidade e ignorando-se por completo a orientação preconizada pelos modernos processualistas. 7. Recurso Especial não conhecido.”<sup>15</sup>

Segundo o finalismo aprofundado deve-se analisar caso a caso levando em consideração os três tipos de vulnerabilidade.<sup>16</sup>

Na vulnerabilidade técnica o consumidor desconhece as características do objeto contratado, seja ele um produto ou o serviço contratado. Essa vulnerabilidade é presumida quanto ao contratante não profissional, mas em casos excepcionais pode alcançar o destinatário final fático do bem, conforme ensina Claudia Lima Marques.<sup>17</sup>

**“Essa vulnerabilidade do profissional é excepcional** (e neste sentido necessita prova *in concreto*), pois trata-se de atividade profissional de “consumo intermediário”, regulado pelo direito comum, ou como ensina o STJ: “a aquisição de bens ou a utilização de serviços, por pessoa natural jurídica, com o escopo de implementar ou incrementar a sua atividade negocial, não se reputa como relação de consumo e, sim, como uma atividade de consumo intermediária.” (STJ, REsp 541867-BA, j. 10.11.2004, rel. p/ acórdão Min. Barros Monteiro) Realmente, essa vulnerabilidade está ligada à expertise, logo, à profissionalidade ou não do agente, sobre aquele produto ou serviço”. (grifos nossos)

<sup>15</sup> BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Relator: Ministro JORGE SCARTEZZINI, Data de Julgamento: 03/05/2005, T4 - QUARTA TURMA; grifos nossos.

<sup>16</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 97.

<sup>17</sup> Ibidem, p. 99 - 100.

“APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS DO DEVEDOR - EXECUÇÃO DE TÍTULO EXTRAJUDICIAL - CONTRATO DE FINANCIAMENTO DE CAPITAL DE GIRO - REVISÃO DOS CONTRATOS ANTERIORES - POSSIBILIDADE - PRECEDENTES - INAPLICABILIDADE DO CDC - JUROS REMUNERATÓRIOS - EC Nº 40/2003 - CAPITALIZAÇÃO DE JUROS - SENTENÇA REFORMADA, EM PARTE - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Segundo entendimento do STJ **“o que qualifica uma pessoa jurídica como consumidora é a aquisição ou utilização de produtos ou serviços em benefício próprio; isto é, para satisfação de suas necessidades pessoais, sem ter o interesse de repassá-los a terceiros, nem empregá-los na geração de outros bens ou serviços”**.<sup>18</sup>

A vulnerabilidade jurídica ou científica significa o desconhecimento a respeito da legislação, falta de conhecimento com relação à contabilidade ou economia.<sup>19</sup>

A vulnerabilidade fática ou socioeconômica diz respeito à desigualdade econômica, física e psicológica do consumidor para com o fornecedor.<sup>20</sup>

No caso da desigualdade econômica, os consumidores juridicamente pobres podem ser tidos como hipossuficientes.

No caso da vulnerabilidade fática em razão das desigualdades físicas e psíquicas a doutrina brasileira a considera como uma hipervulnerabilidade em razão da idade (idosos, crianças, bebês e jovens), condições especiais de saúde, como disciplinam os artigos. 37, §2º e 39, IV do CDC.<sup>21</sup>

<sup>18</sup> BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. REsp nº 733560/RJ, Segunda Seção, Relatora Min.Nancy Andrighi, DJ de 2/5/06.

<sup>19</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 101.

<sup>20</sup> Ibidem, p. 102-103.

<sup>21</sup> BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. “Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.[...]”

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, **se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança**, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)[...]

IV - **prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social**, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”.

Acrescenta-se ainda a vulnerabilidade informacional, intrínseca ao consumidor, que é quando este não possui dados suficientes sobre o produto ou serviço a ser contratado, sendo capaz de influenciar na decisão da compra ou contratação do serviço.<sup>22</sup>

A coletividade também pode ser tida como consumidor, são os consumidores equiparados, conforme, dispõe o art. 2º, parágrafo único do CDC.<sup>23 24</sup>

Esse dispositivo considera que mesmo que uma coletividade não tenha participado diretamente de uma determinada relação de consumo, poderá sofrer consequências desagradáveis em razão das atividades do fornecedor.<sup>25</sup>

Essa coletividade será considerada como um só consumidor e determinados órgãos poderão ir a juízo em defesa dessas vítimas. São eles: Ministério Público, União, Estados, Municípios, Distrito Federal, entidades e órgãos da Administração Pública direta ou indireta, com ou sem personalidade jurídica, como também as associações constituídas há no mínimo um ano, desde que tenham como objetivo a proteção dos interesses e direitos protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Conforme artigos. 82 e 91 do CDC.<sup>26</sup>

<sup>22</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 106.

<sup>23</sup> BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. “Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”.

<sup>24</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio; BESSA, Leonardo Roscoe. Op.cit., p. 108.

<sup>25</sup> BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. “Art. 81, parágrafo único: Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum”.

<sup>26</sup> BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. “Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - o Ministério Público,

II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;



Há também o consumidor *by stander*, que são todas as vítimas do evento danoso, bem como todas as pessoas sujeitas às práticas da atividade conforme artigos 17 e 29 do CDC<sup>27</sup>.

Esse consumidor *by stander*, disposto no art. 17, apesar de não ser o destinatário do produto ou serviço, equipara-se ao consumidor por ter sido vítima de um acidente decorrente de uma relação de consumo originária, como por exemplo, os transeuntes que circulam na rua quando ocorre um acidente com um ônibus, ou as pessoas atingidas pela queda de um avião em suas casas.<sup>28</sup>

O consumidor *by stander* disposto no art. 29 é aquele atingido por uma das práticas, dispostas no Cap. V do CDC, praticada pelo fornecedor, quais sejam: comerciais de oferta e publicidade, cobrança de dívidas, contratos de adesão, bancos de dados e cadastros de consumidores e demais práticas abusivas dispostas nos arts. 39, 40 e 41 do CDC.<sup>29</sup>

---

III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;

IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes. (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995).

<sup>27</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 108.

<sup>28</sup> Ibidem, p. 109.

<sup>29</sup> BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. "Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)[...]

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;[...]

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);[...]

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

## 1.2 Fornecedor

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira<sup>30</sup> que pratica determinada atividade profissionalmente e de maneira habitual, porém vale ressaltar que não há a necessidade de se obter algum lucro<sup>31</sup> com essa atividade, conforme decisão do STJ abaixo:

“CIVIL E PROCESSUAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CLÁUSULA CONTRATUAL CUMULADA COM PEDIDO DE RESSARCIMENTO DE DESPESAS HOSPITALARES. ASSOCIAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO RECONHECIDA. LIMITAÇÃO DE DIAS DE INTERNAÇÃO EM UTI. ABUSIVIDADE. NULIDADE. I. A 2ª Seção do STJ já firmou o entendimento no sentido de que é abusiva a cláusula limitativa de tempo de internação em UTI (REsp n. 251.024/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, por maioria, DJU de 04.02.2002). II. A relação de consumo caracteriza-se pelo objeto contratado, no caso a cobertura médico-hospitalar, **sendo desinfluyente a natureza jurídica da entidade que presta os serviços, ainda que se diga sem caráter lucrativo**, mas que mantém plano de saúde remunerado. III. Recurso especial conhecido e provido. Ação procedente”. (grifos nossos).<sup>32</sup>

Não há relação de consumo entre consumidores que praticam o ato sem intuito profissional, como por exemplo, quando um consumidor vende para outro consumidor o seu carro não pode ser considerado fornecedor. Também não há relação de consumo quando uma pessoa jurídica firma um contrato de compra e venda vendendo um objeto da empresa, diverso da natureza do comércio que pratica, conforme julgado abaixo:

**“As normas do Código de Defesa do Consumidor não se aplicam às relações de compra e venda de objeto totalmente diferente daquele que não se reveste da natureza do comércio exercido pelo vendedor.** (STJ - AgRg no Ag 150.829/DF - rel. Min. Waldemar Zveiter - 3ª t. - j. 19.03.1998 - Dj 11.05.1998 - p. 95); compra e venda de veículo usado. **Negócio entre particulares.** Pleito de abatimento do preço. **Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor”.** (grifos nossos).

<sup>30</sup> BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. “Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”.

<sup>31</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 114.

<sup>32</sup> BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Relator: Ministro Aldir Passarinho Junior, Data de Julgamento: 12/02/2008, T4 - Quarta Turma.

Temos também o fornecedor equiparado. Que é aquele que participa da cadeia de fornecimento através de uma relação direta ou indireta, contratual ou extracontratual com o consumidor.<sup>33</sup>

Conforme o artigo 7º, parágrafo único do CDC<sup>34</sup>, esses fornecedores equiparados responderão solidariamente e objetivamente pela ofensa sofrida pelo consumidor, mas somente se a ofensa tiver mais de um fornecedor. Quando houver exceções o próprio CDC irá explicitar como no caso dos artigos 12 e 13<sup>35</sup>, impondo a eles uma responsabilidade objetiva subsidiária, são eles: o fabricante, o produtor, construtor, nacional ou estrangeiro, o importador e o consumidor.<sup>36</sup>

Nos demais casos vigoram os artigos 14, *caput*, 18 e 20<sup>37</sup> do CDC, os quais preveem que toda a cadeia de fornecedores que responderá objetivamente e de forma solidária.

<sup>33</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 117.

<sup>34</sup> BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. "Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo".

<sup>35</sup> BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. "Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados.

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso".

<sup>36</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio; BESSA, Leonardo Roscoe. *Op.cit.*, p. 117.

<sup>37</sup> BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. "Art. 14. O fornecedor de serviços **responde, independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

"Art. 18. Os **fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente** pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas".

### 1.3 Da responsabilidade civil:

Dispõe o artigo 927 do Código Civil de 2002: “Aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”.

A responsabilidade civil nasce da necessidade de proteger o lícito e reprimir o ilícito, e aquele que o pratica fica obrigado a repará-lo, da necessidade de responsabilizar o agente pelo dano causado a vítima, retornando-o ao *status quo ante*. O ato ilícito ocorre quando alguém por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência ou ainda que praticando um ato lícito acaba por abusar de seu direito e causar dano a alguém.<sup>38 39</sup>

Para a teoria clássica a Responsabilidade Civil tem 3 pressupostos: um dano, a culpa do autor do dano e a relação de causalidade entre o fato culposos e o mesmo dano.<sup>40</sup>

O Direito como um todo tem o objetivo de proteger o lícito e reprimir o ilícito e quando este ocorre a ordenação jurídica busca corrigi-lo, reparando assim o dano sofrido e é aí que surge a responsabilização do agente causador do dano, seja ele causador direto ou indireto, conforme dispõe o artigo 389 do Código Civil de 2002: “Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado”.<sup>41</sup>

A responsabilidade civil sempre será uma obrigação subsidiária a uma obrigação principal<sup>42</sup>, que ocorrerá quando o agente a viola e tem como objetivo não

---

<sup>38</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de reponsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 13.

<sup>39</sup> BRASIL. Código Civil de 2002. “Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”.

<sup>40</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 54.

<sup>41</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. Op.cit., p. 13.

<sup>42</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. Op.cit., p. 52.

deixar irressarcida a vítima do ato ilícito e dependerá de disposição legal para que ocorra.<sup>43</sup>

Conforme afirma Carlos Roberto Gonçalves:

“As obrigações derivadas dos “atos ilícitos” são as que se constituem por meio de ações ou omissões culposas ou dolosas do agente, praticadas com infração a um dever de conduta e das quais resulta dano para outrem. A obrigação que, em consequência, surge é a de indenizar ou ressarcir o prejuízo causado”.<sup>44</sup>

Porém para que ocorra a responsabilização do agente é necessário que além da violação a um dever jurídico pré-existente ocorra também um dano decorrente dessa violação, que é o nexo de causalidade.<sup>45</sup>

Nessa linha Rui Stoco afirma:

“Por fim, exige-se a ocorrência de um dano, um prejuízo ou detrimento à vítima. Posto que sem o dano o ato ilícito não assume relevância no campo da responsabilidade civil, tendo em vista que a obrigação de reparar só assume cogência quando “aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem” (CC, art. 927)”.<sup>46</sup>

A responsabilidade civil pode decorrer das seguintes causas:

- Ato ilícito;
- Inadimplemento contratual;
- Violação dos deveres especiais de segurança, incolumidade ou garantia impostos pela lei àqueles que exercem atividades de risco ou utilizam coisas perigosas;

---

<sup>43</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de reponsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 16.

<sup>44</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 53.

<sup>45</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de reponsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 15

<sup>46</sup> STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p.113.

- Obrigação contratualmente assumida de reparar o dano (seguro e fiança, na modalidade garantia);
- Violação de deveres especiais impostos por lei;
- Ato praticado em estado de necessidade, que embora seja lícito gera a obrigação de indenizar, conforme dispõe artigo 187 do Código Civil de 2002.

Em suma a responsabilidade civil é uma obrigação sucessiva a uma obrigação principal. A responsabilidade civil decorre do inadimplemento dessa obrigação principal, porém não basta o mero inadimplemento deve necessariamente ocorrer um dano decorrente dessa violação. A responsabilidade civil tem função preventiva e restaurativa. Preventiva porque ao punir o agente causador do dano visa também prevenir novos atos danosos semelhantes aquele, e restaurativa porque busca fazer com que a vítima retorne ao *status quo ante*<sup>47</sup>, ou pelo menos bem próximo da situação experimentada anteriormente ao dano.

### 1.3.1 Espécies de responsabilidade civil

#### 1.3.1.1 Responsabilidade civil e penal

A responsabilidade civil decorre da violação a um dever jurídico de Direito Privado, o qual pode ser decorrente da legislação civil e dos contratos, enquanto que a responsabilidade penal decorre de uma violação a um dever jurídico de Direito Público, decorrente de normas penais.<sup>48</sup>

A responsabilidade civil ocorre perante o indivíduo lesado, no âmbito do Direito Privado, e a responsabilidade penal ocorre perante a sociedade, uma vez que o direito violado é uma norma de direito público.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p. 112.

<sup>48</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 66.

<sup>49</sup> Ibidem, p. 66.

A responsabilidade civil visa o indivíduo e sua reparação, retornando-o ao status quo ante; enquanto que a responsabilidade penal busca a paz social e a proteção da sociedade como um todo, uma vez que a norma violada é de Direito Público.<sup>50</sup>

A responsabilidade penal deriva da perturbação social e necessita de uma norma preexistente<sup>51</sup>, conforme o princípio da legalidade, presente no art. 1º do CP e art. 5º, inciso XXXIX da Carta Magna<sup>52</sup>, que consiste no *nullum crimen nulla poena sine previa lege*.<sup>53</sup>

Já na responsabilidade civil não há a necessidade de a conduta ilícita se adequar ao tipo, basta que ocorra uma ação ou omissão, um dano e o nexo de causalidade entre estes para que ocorra a responsabilização civil do agente.<sup>54</sup>

Enquanto que a responsabilidade penal visa a repercussão social do dano a responsabilidade civil visa a repercussão do dano na área privada, visa o dano sofrido pelo indivíduo.<sup>55</sup>

Ao contrário do que ocorre com a responsabilidade civil, a responsabilidade penal não aceita a responsabilização objetiva, uma vez que é necessária a imputabilidade e a culpa do agente, não podendo um terceiro responder pelo crime de outro.<sup>56</sup>

A responsabilidade civil diz respeito a um ato ilícito que gerou um prejuízo no patrimônio da vítima, sem o qual não há que se falar em responsabilidade. Na

---

<sup>50</sup> STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p. 118.

<sup>51</sup> Ibidem, p. 118.

<sup>52</sup> BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. “Art. 2º - Ninguém pode ser punido por fato que lei posterior deixa de considerar crime, cessando em virtude dela a execução e os efeitos penais da sentença condenatória. (Redação dada pela Lei nº 7.209, de 11.7.1984)”. “Art. 5º, XXXIX - não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal”.

<sup>53</sup> STOCO, Rui. Op.cit., p. 115.

<sup>54</sup> Ibidem, p. 118.

<sup>55</sup> Ibidem, p. 118.

<sup>56</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 66.

responsabilidade civil o agente deve reparar em objeto da mesma natureza ou coisa equivalente, como por exemplo, dinheiro.<sup>57</sup>

Na responsabilidade penal mesmo o dano não se efetivando, pode ocorrer a responsabilização do agente, uma vez que existem crimes que não exigem resultado no plano físico, como ocorre com os crimes formais ou de mera conduta e os crimes de perigo.<sup>58</sup>

Na responsabilidade penal o próprio Estado, representando a sociedade, vai buscar a punição do ato ilícito, enquanto que na responsabilidade civil será a própria vítima que buscará essa reparação ao seu patrimônio.<sup>59</sup>

A responsabilidade civil busca restaurar o equilíbrio do indivíduo (dano moral), restabelecer o equilíbrio econômico (dano material), retornando-o assim ao status quo ante.<sup>60</sup>

A responsabilidade penal é pessoal e intransferível, enquanto que na responsabilidade civil poderá ocorrer a responsabilização objetiva daquele que tinha o dever de guarda, vigilância ou custódia de quem causou o dano.<sup>61</sup>

Uma pessoa pode a um só tempo cometer um ilícito cível e um ilícito penal, como pode ocorrer, por exemplo, em um acidente de trânsito com vítimas, no qual o motorista culpado deve reparar os sucessores da vítima civilmente pelo estrago do carro, gastos com hospital e enterro e deverá também ser responsabilizado penalmente pela morte da vítima, quando comprovada sua culpa. Vale ressaltar que a sentença penal condenatória faz coisa julgada na área cível.<sup>62</sup>

---

<sup>57</sup> STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p. 113.

<sup>58</sup> Ibidem, p. 119.

<sup>59</sup> Ibidem, p. 66.

<sup>60</sup> Ibidem, p. 65.

<sup>61</sup> Ibidem, p. 66.

<sup>62</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 66.



### 1.3.1.2 Responsabilidade contratual e extracontratual

A responsabilidade como dever de reparar um dano, poder surgir da violação a um dever legal preexistente ou pode advir de um pacto de vontades previamente estabelecido entre as partes. Em ambas há a violação a um dever jurídico preexistente, a diferença encontra-se na fonte dessa obrigação.<sup>63</sup>

A responsabilidade contratual é o ilícito contratual ou relativo e decorre da violação a um vínculo obrigacional preexistente, o qual surge de um contrato, de uma manifestação de vontade voluntária das partes contratantes.<sup>64</sup>

A responsabilidade extracontratual decorre de lesão a um direito subjetivo decorrente da lei e não há qualquer vínculo jurídico anterior, bastando que ocorra o ato ilícito para que nasça essa relação. A essa responsabilidade a doutrina dá o nome de responsabilidade aquiliana ou relativa.<sup>65</sup>

Na responsabilidade contratual há uma relação jurídica, seguida de um dever jurídico preexistente, enquanto que na extracontratual há apenas um dever jurídico preexistente.

A responsabilidade extracontratual divide-se em objetiva (independe de culpa) e subjetiva (funda-se na culpa). É o ônus que a lei impõe ao autor do fato ou ao seu responsável de reparar um dano gerado por um ato ilícito.<sup>66</sup>

A responsabilidade contratual tem sede na autonomia da vontade das partes, enquanto que a responsabilidade extracontratual independe dela, uma vez que decorre da violação a um preceito legal.<sup>67</sup>

---

<sup>63</sup> STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p. 139.

<sup>64</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 30.

<sup>65</sup> STOCO, Rui. *Op.cit.*, p. 139.

<sup>66</sup> *Ibidem*, p. 139.

<sup>67</sup> *Ibidem*, p. 142.

No caso da responsabilidade contratual, originariamente havia o dever positivo de adimplir o acordado, uma vez que decorre de negócio jurídico lícito preexistente entre as partes, no qual foram estabelecidos direitos e deveres.<sup>68</sup>

Já na responsabilidade extracontratual havia um dever jurídico negativo, de não prejudicar, previsto no art. 186 do Código Civil.<sup>69</sup>

O contrato do qual decorre a responsabilidade contratual pode ser escrito, tácito ou até mesmo verbal. Uma vez estabelecido o contrato devem as partes cumprir o ali ajustado, salvo se o contrato for nulo ou seu objeto impossível ou ilegal.<sup>70</sup>

Quando umas das partes descumpre o contrato nasce o ilícito contratual, que se constitui com o inadimplemento propriamente dito ou com a constituição em mora, salvo no caso de ocorrer caso fortuito ou força maior e o agente não houver se responsabilizado conforme art. 393 do Código Civil.<sup>71</sup>

A responsabilidade contratual diz respeito ao não cumprimento da obrigação gerada pelo contrato no prazo correto ou à demora no seu cumprimento. Essa obrigação contratual pode ser contratual bilateral ou até mesmo unilateral (como por exemplo, testamento) ou da lei. A responsabilidade contratual além dessas hipóteses também pode ocorrer quando, ainda que o agente tenha cumprido a obrigação, ocorreu um defeito.<sup>72</sup> Conforme expõe Carlos Roberto Gonçalves:

“É certo, porém, que nos dispositivos em que trata genericamente dos atos ilícitos, da obrigação de indenizar e da indenização (arts. 186 a 188, 927 e s. e 944 e s.), o Código não regulou a responsabilidade proveniente do inadimplemento da obrigação, da prestação com defeito ou da mora no cumprimento das obrigações provenientes dos contratos (que se encontra no capítulo referente aos efeitos das obrigações). Além dessas hipóteses, a responsabilidade contratual abrange também o inadimplemento ou mora relativos a qualquer obrigação, ainda que proveniente de um negócio unilateral (como o testamento, a procuração ou a promessa

---

<sup>68</sup> STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p. 142.

<sup>69</sup> *Ibidem*, p. 142.

<sup>70</sup> *Ibidem*, p. 143.

<sup>71</sup> *Ibidem*, p. 143.

<sup>72</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 72.

de recompensa) ou da lei (como a obrigação de alimentos). E a responsabilidade extracontratual compreende, por seu turno, a violação dos deveres gerais de abstenção ou omissão, como os que correspondem aos direitos reais, aos direitos de personalidade ou aos direitos de autor (à chamada propriedade literária, científica ou artística, aos direitos de patente ou de invenções e às marcas)<sup>73</sup>.

A responsabilidade extracontratual por sua vez, diz respeito a violação dos deveres de agir ou deixar de agir.

Para ambas modalidades de responsabilidade a solução é a mesma, o que as diferencia é a fonte da qual se originam. Ambas buscam a reparação do dano através de 3 condições: violação a um dever jurídico preexistente (seja por contrato ou por lei), o dano e a relação de causalidade entre a violação e o dano.<sup>74</sup>

Na responsabilidade contratual o credor/vítima deve demonstrar que o devedor deixou de cumprir com sua parte, em contra partida caberá a este último o ônus de provar que ocorreu uma das causas do art. 393 do Código Civil, desobrigando-se assim, a indenizar. Aqui com o mero inadimplemento contratual já se presume o dano.<sup>75</sup>

Na extracontratual o autor da ação de indenização, ou seja, a vítima é que tem que provar que o dano ocorreu por culpa do agente, ficando assim, com o ônus probatório.<sup>76</sup>

Na contratual a relação previamente existente da qual decorreu o dano, deve ter sido celebrada entre agentes plenamente capazes ao tempo de sua celebração, sob pena de nulidade e de não ser possível se pleitear uma indenização.<sup>77</sup>

Já no caso da responsabilidade extracontratual o incapaz cometendo um ilícito, a pessoa lesada pode buscar uma reparação por parte dos responsáveis legalmente pelo incapaz e o Código Civil ainda possibilita a responsabilização desse incapaz quando seus responsáveis não possuem meios suficientes ou não tiveram

---

<sup>73</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 72.

<sup>74</sup> Ibidem, p. 72.

<sup>75</sup> Ibidem, p. 73.

<sup>76</sup> Ibidem, p. 73.

<sup>77</sup> Ibidem, p. 74.

obrigação de reparar, porém o incapaz só será responsabilizado quando não priva-lo do necessário para a sua sobrevivência, conforme previsto no art. 928.<sup>78</sup>

### 1.3.1.3 Responsabilidade objetiva e subjetiva

Com a Revolução Industrial no século XIX e a introdução das máquinas ocorreu um desequilíbrio entre os indivíduos integrantes da sociedade. Com a evolução da tecnologia o número de acidentes aumentou e em contrapartida a se tornou mais difícil a identificação do culpado pelo dano.<sup>79</sup>

Com isso a teoria subjetiva da culpa não conseguia alcançar todos os danos que ocorriam, deixando assim, a vítima desprotegida e irresarcida, e foi aí que nasceu a culpa presumida, invertendo o ônus da prova.<sup>80</sup>

O CC/02 estabeleceu três cláusulas gerais para a responsabilidade objetiva. A primeira é o abuso de direito, encontrado ao combinarmos o art. 927 com o art. 187 do Código Civil. No caso do abuso de direito o ato nasce lícito, mas o agente excede os limites legais, desviando-se da sua finalidade, tornando a conduta ilícita.<sup>81</sup>

A segunda cláusula geral é a do parágrafo único do art. 927 do Código Civil que possibilita que leis esparsas também disciplinem a responsabilidade objetiva. Esse dispositivo também reconheceu a Teoria da atividade perigosa.<sup>82</sup>

E a terceira cláusula encontra-se no art. 931 do Código Civil que amplia a responsabilidade objetiva para os empresários individuais e empresas que não se enquadram no art. 12 do Código de Defesa do Consumidor, responsabilizando-os também pelo fato do produto.

---

<sup>78</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 74.

<sup>79</sup> STOCO, Rui. *Tratado de Responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7. ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 2007, p.157.

<sup>80</sup> Ibidem, p. 157.

<sup>81</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 7.

<sup>82</sup> Ibidem, p. 7.

Quanto à responsabilidade subjetiva o CC/02 estabelece a culpa como seu principal pressuposto.<sup>83</sup>

A responsabilidade objetiva se forma sem a presença da culpa, pois se baseia na teoria do risco, segundo a qual, aquele que exerce atividade ou profissão que por si só gera um perigo de dano, expondo outro a perigo tem a obrigação de indenizar, independentemente de culpa.<sup>84</sup>

Na responsabilidade objetiva o ato não precisa necessariamente ser ilícito, como se pode auferir do art. 927 do Código Civil de 2002, que apenas exige que a atividade desenvolvida, por sua natureza, seja capaz de gerar um dano a alguém.<sup>85</sup>

Na responsabilidade objetiva basta que haja o dano e a causa que lhe deu efeito, ou seja, basta que haja um nexo causal entre o evento e o dano, não sendo necessário verificar a culpa do agente, nem se o fato gerador é lícito ou ilícito.<sup>86</sup>

O menor também responde objetivamente, uma vez que não tem capacidade para entender a ilicitude de suas ações.<sup>87</sup>

Para que ocorra a responsabilidade subjetiva é necessária uma ação ou omissão prevista na lei como ato lícito ou ilícito, que necessariamente gere um dano moral ou patrimonial e uma relação de causalidade entre a ação ou omissão e o dano.<sup>88</sup>

A responsabilidade subjetiva encontra sua clausula geral no art. 186 combinado com o art. 927 do Código Civil de 2002, uma vez que o art. 927 define o que é responsabilidade, porém não define o que é ato ilícito e por isso necessita do art. 186 para completa-lo.<sup>89</sup>

---

<sup>83</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 32.

<sup>84</sup> Ibidem, p. 8.

<sup>85</sup> STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7. ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 2007, p. 157.

<sup>86</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 68.

<sup>87</sup> STOCO, Rui. Op.cit., p. 159.

<sup>88</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. Op.cit., p. 32 e 37.

<sup>89</sup> Ibidem, p. 37.

A responsabilidade subjetiva tem como principal pressuposto a culpa, necessitando para sua configuração, do evento, do dano e do nexo causal entre ambos.<sup>90</sup>

A responsabilidade objetiva, assim como a subjetiva, necessita também do dano e do nexo causal, todavia a culpa será irrelevante para sua configuração.<sup>91</sup>

Segundo Gonçalves a responsabilidade objetiva apresenta-se sob duas óticas: teoria do risco e teoria do dano.<sup>92</sup>

A teoria do risco se concebe pela ideia da atividade perigosa. Por essa teoria aquele que, ao exercer atividade sabidamente perigosa e possa causar dano a outrem, beneficiando-se, assume também a obrigação de ressarcir.<sup>93</sup>

Pela Teoria do dano objetivo, existindo um dano, existi a obrigação de ressarcir, independentemente de culpa.

Encontramos no parágrafo único do art. 927 do Código Civil a clausula geral aberta da responsabilidade objetiva, que possibilita a existência de leis esparsas, sejam elas já existentes à época da sua criação ou que vierem a existir.

O CC/02 adotou a responsabilidade subjetiva conforme se verifica em seu art. 186, adotando a culpa como fundamento genérico da responsabilidade, porém esta não se presume e deve ser verificada caso a caso.

Na responsabilidade subjetiva o individuo só será responsabilizado com a comprovação da culpa, sem isso não há que se falar em responsabilidade.<sup>94</sup>

Na responsabilidade objetiva basta o dano e o nexo de causalidade para que se forme o dever de indenizar. Aqui a responsabilidade independe da comprovação da culpa.

---

<sup>90</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 37.

<sup>91</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 68.

<sup>92</sup> Ibidem.

<sup>93</sup> Ibidem, p. 56.

<sup>94</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. Op.cit., p. 32.

Em suma, a responsabilidade civil tem como pressuposto a culpa e necessita de sua comprovação para que gere o dever de indenizar. Tem como elementos o dano, a conduta.

#### **1.3.1.4 Responsabilidade nas relações de consumo**

A Carta Magna determina em seu art. 5º, inciso XXXII que a proteção do consumidor deverá ser promovida por lei específica e atendendo a isso foi criado o Código de Defesa do Consumidor, que já em seu art. 1º define que suas normas são normas de ordem pública e interesse social, ou seja, são valores básicos de uma sociedade.<sup>95</sup>

No âmbito do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor é a parte mais vulnerável, motivo pelo qual se busca sua proteção, de forma a reequilibrar a relação jurídica entre este e o fornecedor.

Devido a essa vulnerabilidade do consumidor que no CDC aplica-se a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, a fim de facilitar a defesa de seus direitos, conforme prevê art. 28 e art. 6º, inciso VIII e é também em razão dessa vulnerabilidade que às relações de consumo aplica-se a responsabilidade objetiva e o fornecedor só não será responsabilizado quando comprovar a culpa exclusiva do consumidor ou de 3º, que não colocou o produto no mercado ou mesmo que o tenha, o defeito não existe.

A responsabilidade civil do fornecedor é regida pelo princípio da segurança. O fornecedor tem que cumprir com o dever de segurança, a partir do momento em que rompe com esse dever há o dever de ressarcir.<sup>96</sup>

O fornecedor pode violar o dever de segurança de duas formas. A primeira delas ocorre quando o fornecedor não presta as informações pertinentes, adequadas à respeito do produto ou serviço. Mesmo que o produto não apresente um dano, a falta de informação faz com que aquele produto seja defeituoso, viciado.

---

<sup>95</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 32.

<sup>96</sup> *Ibidem*, p. 33.

Por falta de informações, não tem um dano caracterizado de forma específica, mas tem falta de informação que prejudica a todos consumidores, ensejando a tutela de um direito coletivo, cabendo aos interessados ajuizar ação coletiva, pleiteando uma indenização.

A segunda forma de violação ao dever de segurança pelo fornecedor ocorre quando o produto ou serviço apresenta um defeito que venha a causar um dano material ou moral ao consumidor gerando o direito de pleitear ação de indenização para dano moral e material. Mas o fato de o produto ser nocivo, oferecer risco não vai gerar por si só direito indenizatório, conforme dispõe o art. 8º do CDC.

Quando falamos de responsabilidade civil, todo produto ou serviço apresenta um grau de risco. Os quais podem ser inerentes ou adquiridos.

Risco inerente é aquele esperado pelo consumidor, inerente ao produto ou serviço que é de conhecimento de todos. Mas esses riscos já são conhecidos. Por exemplo: uma faca corta. Uma pessoa a utilizando e se corta não pode ajuizar ação contra a fábrica.

Risco adquirido é aquele não esperado pelo consumidor. Que se convertem em danos, mas que não são esperados pelo consumidor. O consumidor é submetido a um produto e é surpreendido por um evento danoso.

Quando um produto é lançado no mercado, ele deve ser seguro. O consumidor presume que os produtos lançados são seguros, confia no fornecedor e este tem que retribuir essa confiança e tem que cumprir com o dever de segurança. Quando o fornecedor lança no mercado um produto com risco adquirido, este se convertendo em dano, o fornecedor será responsabilizado civilmente, houve uma violação ao dever de segurança.

Cabe aqui diferenciar fato do produto e vício do produto.

O fato do produto é tratado pelo CDC nos artigos 12, 13 e 14 o vício é tratado a partir do artigo 18.



O fato do produto é um evento extrínseco e decorre de evento grave e tem como consequência dano também de natureza grave ou gravíssima. Quando estamos diante de um fato do produto estamos diante de um acidente de consumo, este causa dano de natureza grave ao consumidor capaz de violar a integridade física ou psíquica do consumidor.

O vício do produto ocasiona um dano de natureza leve, não ocasiona violação à integridade física ou psíquica do consumidor. Temos um evento intrínseco que não viola o âmbito do produto, não causa dano grave ao consumidor.

## 2 DAS ESPÉCIES DE CONTRATO

### 2.1 Dos contratos

Cabe salientar antes de tudo que todos os contratos são aptos a produzirem efeitos, gerando obrigações e direitos para todas as partes nele envolvidas.

As partes nos contratos em geral possuem liberdade para elaborar as cláusulas contratuais, contanto que não contrariem a ordem pública e a função social do contrato.

#### 2.1.1 Típicos, atípicos e mistos

Os contratos típicos estão expressamente disciplinados nas leis, enquanto que os contratos atípicos não encontram tipificação legal, gerando uma nova forma de contrato e sujeito às normas gerais de direito, uma vez que não possui norma própria.<sup>97</sup>

Quando as partes celebram um contrato típico devem obedecer a regras legais de formação e tratamento que o disciplinam, as quais tem natureza apenas supletiva e não imperativa.<sup>98</sup>

As partes, nos contratos típicos, podem estabelecer novas regras, mas devem fazê-la sempre atentando-se para as regras legais gerais referentes àquele determinado contrato, conforme o art. 425 do CC/02.<sup>99 100</sup>

Na celebração do contrato atípico as partes devem tecer minuciosamente as obrigações e deveres de cada um dos contraentes, posto a falta de previsão legal, porém devem fazê-lo sempre em conformidade com as regras e princípios jurídicos dos negócios jurídicos e do contrato que mais se assemelha àquele, não podendo violar os bons costumes, as leis e seus princípios gerais.

---

<sup>97</sup> PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de direito civil: contratos*. 16. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012, vol. III, p. 52.

<sup>98</sup> Ibidem, p. 52.

<sup>99</sup> Ibidem, p. 52.

<sup>100</sup> TARTUCE, Flávio. *Direito civil 3: teoria geral dos contratos e contratos em espécies*. 7. ed. São Paulo: Método, 2012, p. 23.

Contrato misto é aquele em que as partes ao celebrarem um contrato típico, criam novas cláusulas, modificando assim o modelo legal. Ocorre uma fusão entre um contrato nominado e elementos particulares das partes.

### 2.1.2 Consensuais, formais e reais

Esta classificação diz respeito ao momento da constituição dos contratos.<sup>101</sup>

Os contratos consensuais se formam com a manifestação de vontade entre as partes.<sup>102</sup>

Os contratos formais ou solenes são aqueles que a lei impõe algumas formalidades para que possa se aperfeiçoar, como por exemplo, a forma pública.<sup>103</sup>

Nos contratos reais, o contrato se constitui com a entrega do objeto, sem a qual não há contrato. A tradição aqui não é mera execução do contrato e sim uma condição para sua validade. Diferindo-se assim do contrato consensual, uma vez que diferente deste, o contrato real precisa além da vontade, da tradição do objeto para que seja aperfeiçoado.<sup>104</sup>

Saliente-se que nos contratos consensuais, por opção das partes, pode ocorrer a formalização do contrato em cartório, porém difere-se do contrato formal, uma vez que para esse a formalização é condição de validade.<sup>105</sup>

### 2.1.3 Onerosos e gratuitos

Diz respeito quanto à vantagem auferida pelas partes.

---

<sup>101</sup> TARTUCE, Flávio. *Direito civil 3: teoria geral dos contratos e contratos em espécies*. 7. ed. São Paulo: Método, 2012, p. 21.

<sup>102</sup> PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de direito civil: contratos*. 16. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2012, vol. III, p. 53.

<sup>103</sup> Ibidem, p. 53.

<sup>104</sup> Ibidem, p. 55.

<sup>105</sup> Ibidem, p. 53.

No contrato oneroso, ambas as partes vão auferir benefícios, ambas terão encargos e direitos.<sup>106</sup>

No contrato gratuito apenas uma das partes obtém alguma contraprestação, aqui aplica-se o art. 112 do Código Civil, o qual dispõe que a essa espécie de contrato deverá ser feita uma interpretação restritiva.<sup>107</sup>

#### 2.1.4 Bilaterais e unilaterais

O contrato como negócio jurídico será sempre bilateral, uma vez que necessita da manifestação de vontade de pelo menos de duas pessoas para que se forme.<sup>108</sup>

Porém, quanto aos seus efeitos poderá ser bilateral ou unilateral.

No contrato unilateral, apesar de haver duas manifestações de vontade, apenas uma das partes assume uma obrigação, gerando efeitos somente para uma das partes.<sup>109</sup>

No contrato bilateral, por óbvio, ambas as partes possuem direitos e obrigações, gerando efeitos para as duas.<sup>110</sup>

Existem ainda os contratos plurilaterais, nos quais há mais de 2 partes, todas com direitos e obrigações, produzindo efeitos diversos, podendo, por exemplo, ser gratuito para uma e oneroso para outra.<sup>111</sup>

---

<sup>106</sup> TARTUCE, Flávio. *Direito civil 3: teoria geral dos contratos e contratos em espécies*. 7. ed. São Paulo: Método, 2012, p. 20.

<sup>107</sup> Ibidem, p. 20.

<sup>108</sup> Ibidem, p. 19.

<sup>109</sup> Ibidem, p. 19.

<sup>110</sup> Ibidem, p. 19.

<sup>111</sup> PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de direito civil: contratos*. 16. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012, vol. III, p. 58.

### 2.1.5 Comutativos e aleatórios

Os contratos comutativos ou aleatórios dizem respeito aos riscos sofridos pelas partes em razão da contratação.<sup>112</sup>

No contrato comutativo, também chamado de pré-estimado, as partes já têm conhecimento sobre suas obrigações e direitos. Nesses contratos não existem riscos para as partes.<sup>113</sup>

Já no contrato aleatório, disciplinado nos arts. 458 a 461 do Código Civil, uma das partes desconhece qual será sua prestação, depende de um acontecimento incerto. Este tipo de contrato pode ser sobre coisa já existente, conforme art. 460 do CC/02, mas uma ou ambas as partes devem ser submetidas ao risco de nunca se concretizar.<sup>114</sup>

O contratante assume o risco de o objeto nunca vir a existir. Porém mesmo que a contraprestação nunca se cumpre, o devedor deve a integralidade do preço avençado quando o contrato dizer respeito a existência da coisa.<sup>115</sup>

Porém o contrato aleatório também pode ser quanto à quantidade, deverá adimplir toda sua parte ainda que não se produza a totalidade do objeto, porém se nada for produzido, nada também deverá ser pago.<sup>116</sup>

Caso a frustração do contrato se dê por culpa do contratado, contratante não deverá nada a ele.<sup>117</sup>

---

<sup>112</sup> TARTUCE, Flávio. *Direito civil 3: teoria geral dos contratos e contratos em espécies*. 7. ed. São Paulo: Método, 2012, p. 21.

<sup>113</sup> Ibidem, p. 21

<sup>114</sup> PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de direito civil: contratos*. 16. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012, vol. III, p. 59 e 60.

<sup>115</sup> Ibidem, p. 59.

<sup>116</sup> Ibidem, p. 59.

<sup>117</sup> Ibidem, p. 59.

O risco é inerente ao contrato aleatório, o qual pode, como já dito, se dar quanto à existência (*emptio rei*) ou quanto à quantidade (*emptio rei sparatae*).<sup>118</sup>

#### 2.1.6 Execução imediata, diferida ou sucessiva

No contrato de execução imediata há uma única prestação, por exemplo, venda à vista. Uma vez executado, extingue-se o contrato. Este tipo de contrato é executado no ato da contratação.<sup>119</sup>

No contrato de execução diferida, a sua extinção não se dá enquanto não for completamente executado, uma vez que se dá a termo, o seu cumprimento ocorrerá no futuro, de uma só vez, que é o que ocorre nas compras com cheque pré-datado, este contrato abrange também o parcelamento. Este contrato é regulado conforme a teoria da imprevisão, que encontra disposição nos arts. 478 a 480 do CC/02.<sup>120</sup>

No contrato de execução sucessiva ocorrem várias prestações. A obrigação persiste ao longo do tempo, até que ocorra a condição ou o decurso do tempo. Aqui ocorre a renovação do contrato até que a condição seja alcançada, como ocorre com os contratos de locação.<sup>121</sup>

No contrato de execução sucessiva os efeitos já produzidos serão respeitados, caso este venha a ser anulado.

#### 2.1.7 Individuais e coletivos

Nos contratos individuais existe uma parte em cada polo e suas vontades são consideradas individualmente.<sup>122</sup>

---

<sup>118</sup> TARTUCE, Flávio. *Direito civil 3: teoria geral dos contratos e contratos em espécies*. 7. ed. São Paulo: Método, 2012, p. 22.

<sup>119</sup> PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de direito civil: contratos*. 16. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012, vol. III, p. p. 60.

<sup>120</sup> Ibidem, p. 60.

<sup>121</sup> Ibidem, p. 60.

<sup>122</sup> Ibidem, p. 61.

No contrato coletivo há um grupo de pessoas e aqui é levada em consideração a vontade coletiva.<sup>123</sup>

No contrato individual apenas as partes que dele participam ficam obrigadas. O contrato coletivo se estende a toda uma classe, tendo forma normativa, como ocorre na convenção coletiva de trabalho.<sup>124</sup>

#### 2.1.8 De adesão

O contrato de adesão encontra seu conceito nos arts. 423 do Código Civil e no art. 54 do Código de defesa do consumidor.

No contrato de adesão as partes não estão em pé de igualdade, uma vez que não há espaço para deliberação, aqui não há o debate entre as partes.

Engloba cláusulas pré-elaboradas pelo fornecedor, como também pela administração pública. Se o Estado não quiser aceitar certas cláusulas, esse contrato será rechaçado. Quando estamos diante de um contrato elaborado pelo Estado o fornecedor só vai colocar o produto no mercado se também aceitar aquele contrato, contudo o Estado entende que há serviços que são de extrema relevância, ou até mesmo essenciais. Exemplo: seguro – Estado entende que é um produto importantíssimo e por isso impõe algumas cláusulas, estamos nesse caso diante de um contrato de dupla adesão, uma vez que o fornecedor também irá aderir ao contrato, porque não tem opção, uma vez que se não aceitar o contrato não poderá fornecer o produto.

Em que pese o contrato ser de dupla adesão o fornecedor assumi sozinho os riscos do contrato, tem o risco do empreendimento, assumindo todos os riscos e um dos riscos é uma cláusula mal elaborada pelo Estado. O fornecedor pode acrescentar algumas coisas pertinentes desde que não mude a essência do contrato, como, por exemplo, valores.

---

<sup>123</sup> PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de direito civil: contratos*. 16. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012, vol. III, p. 61.

<sup>124</sup> *Ibidem*, p. 62.

No contrato de adesão uma parte cria e estabelece as cláusulas que irão regular aquele negócio jurídico, enquanto que a outra para que contrate deverá aceitá-lo por inteiro.

O contrato de adesão é um contrato padrão feito para um número indeterminado de pessoas. Normalmente não cabem exceções pessoais, o contratante, caso queira mesmo contratar, apenas aceita as cláusulas impostas, sem questioná-las, não aceitando o contrato por inteiro, também não contrata. Normalmente o contratante contrata por necessidade e por isso mesmo há uma maior proteção.

Nos contratos de adesão (como em qualquer outro contrato) serão vedadas quaisquer cláusulas abusivas e quando existirem poderá ser pleiteado a sua anulação. Quando a cláusula for ambígua ou contraditória o intérprete deverá fazer uma interpretação da forma mais favorável ao aderente.

Aquele que elabora as cláusulas deverá fazê-las de forma clara e simples, de forma a impossibilitar a dúvida do intérprete. Ao fazê-las deverá sempre respeitar os princípios da boa fé objetiva, o equilíbrio contratual e a função social dos contratos.

No Direito do Consumidor, o contrato de adesão encontra suas regras nos parágrafos do art. 54 do CDC.

O parágrafo primeiro estipula que o consumidor poderá adicionar cláusulas no formulário e isso não o desfigurará. O parágrafo segundo possibilita a inserção de cláusula resolutória, porém a escolha deverá ser feita pelo consumidor. O parágrafo terceiro dispõe que as informações devem ser receptíveis, claras, escritas no tamanho doze. No parágrafo quarto há a regra de se houver alguma cláusula que restrinja o direito do consumidor essa cláusula deve estar destacada, porém isso não vale para a publicidade, uma vez que a publicidade tem suas regras próprias, logo essas informações que estão de forma não ostensiva na publicidade devem estar de forma ostensiva no contrato.



Na interpretação do contrato de adesão deve-se atentar mais à intenção do que à literalidade, ou seja, o intérprete não deve analisar uma cláusula isoladamente, e sim interpretar o contrato como um todo.

Conforme dispõe o art. 113 do CC/02 deve-se também, levar em consideração os usos e costumes na sua interpretação. As cláusulas de renúncia de direitos poderão existir, porém devem ser interpretadas restritivamente.

E ainda, conforme dispõe o art. 47 do CDC as cláusulas contratuais deverão ser interpretadas sempre em benefício do consumidor.

#### 2.1.9 Compra e venda

No direito brasileiro a celebração do contrato de compra e venda faz surgir obrigações para as partes. Para o vendedor surge a obrigação de transferir, enquanto que para o comprador surge a obrigação de pagar o preço, por isso no direito brasileiro podemos falar em contrato preliminar.

Com o contrato surgem obrigações, logo o contrato de compra e venda é translativo de domínio, pois no contrato de compra e venda ocorre a mudança de dono com a transferência da posse.

O contrato de compra e venda é oneroso, bilateral, pode ser aleatório quando as partes assim o desejarem. O contrato de compra e venda é real, pois para seu aperfeiçoamento depende da transferência e não somente do consentimento das partes, enquanto no consensual a transferência é uma obrigação, pode ser tanto de execução imediata, diferida ou continuada, não solene, uma vez não precisa de forma específica.

Para que o contrato de compra e venda se aperfeiçoe é necessário o consentimento das partes, o objeto a ser comprado, o qual pode ser um produto, um serviço ou um direito, que no caso será personalíssimo, e deve ter o preço correspondente com o valor do mercado.

Quanto ao consentimento as partes poderão dar o consentimento. O incapaz também pode celebrar um contrato através do seu representante e o relativamente incapaz pode celebrar através do seu assistente. É necessário que além de ser capaz, a parte tenha legitimidade para celebrar aquele contrato, que nada mais é do que uma capacidade especial para aquele caso.

Quanto ao preço, deverá ocorrer um consenso entre as partes e deverá ser um preço justo, correspondente ao valor do objeto no mercado e o pagamento deverá ser feito em moeda corrente, há também a possibilidade de ocorrer uma dação em pagamento, que ocorrerá quando o comprador efetua o pagamento em objeto diverso da pecúnia.

O art. 497 do CC/02 estipula aqueles que não poderão comprar e o art. 499 traz aqueles que não podem vender.

O art. 484 traz a venda à mostra, que é uma espécie do contrato de compra e venda. Neste contrato o bem entregue deverá ser idêntico ao descrito no catálogo, caso contrário o vendedor será considerado inadimplente.

Na venda *ad mensuram*, contida no art. 500, o que importa são as dimensões. Caso falte a parte poderá pedir a complementação, caso não seja possível pode pedir o ressarcimento ou até mesmo a rescisão do contrato.

A venda de coisas conjuntamente, contida no art. 503 do CPC, dispõe sobre a compra de um conjunto, de uma coleção. Neste caso, caso um dos objetos do conjunto possua um vício oculto, o comprador só poderá requerer a resolução do contrato caso o objeto defeituoso prejudique o todo.

#### 2.1.10 Formação do contrato pelo CDC

O Código de Defesa do consumidor não dispõe detalhadamente sobre a formação do contrato de consumo, e por isso faz-se necessário aplicar, de forma subsidiária, a regras do Código Civil de 2002, fazendo uso, assim, da teoria do diálogo das fontes.

Nas relações de consumo o consumidor possui a boa-fé presumida, ou seja, presume-se que está falando a verdade, cabendo, assim, o ônus da prova ao fornecedor e aqueles que participam da prática de veiculação da publicidade e oferta. No art. 37, §2º do CDC podemos encontrar a conceituação de publicidade abusiva.

Os artigos 30 a 38 dizem respeito às regras quanto à oferta. O art. 30 traz o princípio da boa fé objetiva. O art. 35 dispõe sobre as possibilidades dadas ao consumidor quando o fornecedor se recusar a cumprir o que foi anunciado, em alguns casos, pode-se inclusive aplicar a multa diária até que o fornecedor cumpra o contrato.

O art. 33 trata da fase pré-negocial. Quando a contratação se der por telefone ou reembolso postal, o nome e o endereço do fabricante devem estar presentes na embalagem, publicidade e qualquer outro impresso utilizado na transação comercial. Essa regra tem como função permitir que o consumidor exercite seus direitos, quando houver algum vício ou fato do produto.

Art. 31 diz respeito sobre a essência, a quantidade e a qualidade do produto ou serviço. Segundo a regra desse dispositivo as informações quanto a esses elementos devem ser claras e precisas.

Nas relações de consumo toda informação publicada ou ofertada pelo fornecedor obriga o fornecedor e integra o contrato a ser celebrado.

Todos os envolvidos na oferta ou publicidade serão responsabilizados objetivamente, salvo o profissional liberal, o qual possui responsabilidade subjetiva, ou seja, deve ter agido com dolo ou culpa para que possa ser responsabilizado, conforme art. 14, §4º do CDC.

Ocorrendo publicidade abusiva, todos os que nela forem envolvidos ficarão obrigados a indenizar, conforme art. 34 do CDC, o qual dispõe que os prestadores e fornecedores são solidariamente responsáveis em relação aos seus prepostos. No caso da publicidade abusiva poderão ser responsabilizados a empresa contratante

do serviço de publicidade, a agência de publicidade, o profissional responsável pela publicidade e ainda o veículo de comunicação (emissoras de rádio, TV, jornal, revista, *site* etc.).<sup>125</sup>

Essa proteção à prática abusiva de publicidade se dá pelo fato de estarem ligados à vulnerabilidade do consumidor, posto que na maioria das vezes este não possui o conhecimento técnico a respeito do objeto da oferta.

Não obstante a publicidade abusiva dispõe o art. 48 do CDC que todos os recibos, pré-contratuais relativos e as declarações de vontade em escritos particulares vinculam o fornecedor, podendo, inclusive, ser executado em razão dessas declarações de vontade, nos termos do art. 84 e seus parágrafos.

Como meio de ilustração cite-se exemplificação dada por Flavio Tartuce:

“Como primeiro exemplo, imagine-se o caso em que foi elaborada do um orçamento prévio com a previsão de um determinado valor para a prestação ou fornecimento. Diante da confiança depositada, não poderá o prestador de serviços ou fornecedor de produtos alterar tal preço, por estar presente a sua responsabilidade pré-contratual diante do compromisso firmado. Caso se negue o profissional a cumprir a obrigação assumida, caberá ação de execução de obrigação de fazer, com fixação de preceito cominatório – multa ou *astreintes* -, nos termos do citado art. 84 do CDC”.<sup>126</sup>

Neste exemplo é possível entender que o fornecedor possui responsabilidade pré-contratual, tudo aquilo que for veiculado a respeito da mercadoria ou serviço, como por exemplo, o orçamento pelo profissional o obriga e uma vez veiculado, não poderá ser modificado.

Nos casos dos contratos de compra e venda celebrados fora do estabelecimento comercial, o consumidor pode se arrepender de ter celebrado o contrato, no prazo de 7 dias contados da assinatura ou do recebimento do produto ou serviço, o que ocorrer por último. Nesse caso todos os valores já pagos pelo consumidor deverão ser devolvidos imediatamente e monetariamente atualizados.

---

<sup>125</sup> TARTUCE, Flávio. *Direito civil 3: teoria geral dos contratos e contratos em espécie*. 7. ed. São Paulo: Método, 2012, p. 144.

<sup>126</sup> *Ibidem*, p. 145.

### 2.1.11 Contrato eletrônico

Ao celebrar um contrato pela via eletrônica deve-se respeitar todos os princípios e direitos fundamentais bem como os institutos vigentes e aplicados atualmente quanto ao Direito Civil, Autoral, Comercial, Contratual, Econômico, Financeiro, Tributário, Penal, Internacional e todas as outras áreas pertinentes ao caso em concreto.

O mundo digital tem como características “a celeridade, o dinamismo, a auto-regulamentação, a existência de poucas leis, uma base legal na prática costumeira, o uso de analogia e a busca da solução por meio da arbitragem”.<sup>127</sup>

Pode tratar da compra e venda de um produto, serviço, uma locação ou escambo. Porém o mais comum é que seja sobre a compra e venda de um produto ou um serviço.

Os computadores, *smartphones* e *tablets* são os instrumentos por onde os contratos eletrônicos se formam.

Ocorre um diálogo virtual que pode ser imediato, por chats, ou não, existindo um lapso temporal entre as manifestações de vontade, mas a regra é que esses contratos ocorram sem que haja um diálogo entre as partes, sem que ocorra uma interação.<sup>128</sup>

Nos contratos eletrônicos há a presença de algumas características dos contratos tradicionais, porém a forma pela qual se aperfeiçoa é diferente, uma vez que ocorre por meio eletrônico e uma de suas características é a insegurança para aquele que contrata, ou seja, para o consumidor.<sup>129</sup>

---

<sup>127</sup> PINHEIRO, 2008, *apud*, TARTUCE, Flávio. *Direito civil 3: teoria geral dos contratos e contratos em espécie*. 7. ed. São Paulo: Método, 2012, p. 148.

<sup>128</sup> LARA, Beatriz Furtado. *O direito de arrependimento nos contratos eletrônicos de consumo*. 2011. 53fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em: 09 set. 2014.

<sup>129</sup> MONTENEGRO, Antônio Lindberg. *A internet: em suas relações contratuais e extracontratuais*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003, p. 89.

#### 2.1.11.1 Os requisitos dos contratos eletrônicos

Possui os mesmos requisitos de validade dos contratos tradicionais e a violação de um deles poderá torná-lo nulo ou anulável.<sup>130</sup>

Esses requisitos estão divididos em subjetivo, objetivos e formais.<sup>131</sup>

O requisito subjetivo é o contrato ser formado por agentes capazes, conforme art. 104, inciso I do Código Civil de 2002.<sup>132</sup>

Os requisitos objetivos são o objeto lícito, possível, determinado ou determinável, conforme o inciso II do art. 104<sup>133</sup> e além desses requisitos legais, há também um requisito imposto pela doutrina, que consiste no valor econômico do objeto.<sup>134</sup>

Os requisitos formais dizem respeito à forma e estão previstos no art. 107, inciso III do Código Civil: forma prescrita ou não defesa em lei.

#### 2.1.11.2 A formação do contrato eletrônico

Quanto à formação dos contratos, momento em que se afasta dos contratos tradicionais, ocorre pela via eletrônica, pela transmissão eletrônica de dados, os quais são registrados eletronicamente<sup>135</sup>. Há autores que entendem serem formados entre ausentes e outros que entendem serem formados entre presentes.

Aqueles que o consideram como sendo formado entre ausentes alegam que as partes não se comunicam de imediato (como ocorre nos contratos entre presentes, quando as partes estão cara a cara), ocorrendo um lapso temporal para que o contato ocorra, tal como ocorre nos contratos celebrados por carta, não há que se falar em contrato entre presentes, pois este exige que ocorra a resposta

---

<sup>130</sup> LARA, Beatriz Furtado. *O direito de arrependimento nos contratos eletrônicos de consumo*. 2011. 53fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em: 09 set. 2014.

<sup>131</sup> Ibidem.

<sup>132</sup> BRASIL. Código Civil de 2002. “Art. 104. A validade do negócio jurídico requer: I - agente capaz”.

<sup>133</sup> BRASIL. Código Civil de 2002. “II - objeto lícito, possível, determinado ou determinável”.

<sup>134</sup> LARA, Beatriz Furtado. Op.cit.

<sup>135</sup> Ibidem.

imediate, o que ocorre quando as partes estiverem conectadas em tempo real, por exemplo, através de chat, assemelhando-se assim, a contratação por telefone.<sup>136</sup>

Aqueles que o consideram formado entre presentes, têm como justificativa o art. 428, I do CC/02, o qual considera “como presente a pessoa que contrata por telefone ou meio semelhante”, uma vez que muitas vezes a *internet* é mais rápida que o próprio telefone e aquele que celebra contrato por via eletrônica o faz por meio de *site* que confirma a transação imediatamente.<sup>137</sup>

Porém o enunciado 173, do Conselho Nacional da Justiça Federal e do Superior Tribunal de Justiça entendeu que os contratos formados por via eletrônica serão firmados entre ausentes, não apresentando instantaneidade, *in verbis*: “173 – Art. 434: A formação dos contratos realizados entre pessoas ausentes, por meio eletrônico, completa-se com a recepção da aceitação pelo proponente”.<sup>138</sup>

Certo é que na sua formação, não há a presença, pelo menos a física, das partes, tampouco a presença do objeto do contrato.

Quanto à declaração da vontade, é necessário que as partes sejam capazes para que seja válida, conforme dispõe o art. 104 do CC/02.

Os contratos eletrônicos só poderão ser celebrados quando aquele negócio jurídico a ser formado não exige uma forma específica, como a escritura pública, ou seja, não pode ser solene, e caso um contrato solene venha a ser formado pela via eletrônica será tido como inválido.

Logo o contrato eletrônico tem forma livre, uma vez que a lei não exige forma especial para que ocorra, já que nem mesmo há previsão sobre ele no ordenamento jurídico brasileiro.

---

<sup>136</sup> TARTUCE, Flávio. *Direito civil 3: teoria geral dos contratos e contratos em espécies*. 7. ed. São Paulo: Método, 2012, p. 148,149.

<sup>137</sup> *Ibidem*, p. 149, 150.

<sup>138</sup> CJF/STJ. *III Jornada de Direito Civil*. Disponível em: <<http://daleth.cjf.jus.br/revista/enunciados/IIIJornada.pdf>>. Acesso em: 26 maio 2014.

São revestidos da autonomia da vontade, da relatividade dos contratos, posto que só produzem efeitos para as partes contratantes e ainda é revestido pelo princípio da boa-fé objetiva.

#### 2.1.11.3 As fases do contrato eletrônico

Na 1ª fase do contrato, denominada de pontuação, ainda não há um contrato, existe apenas a proposta, a oferta e o fornecedor não pode se negar a cumprir o contrato sobre o pretexto de que ocorreu erro na mensagem ou no anúncio.<sup>139</sup>

É a oferta que desperta o interesse do consumidor sobre aquele determinado produto ou serviço e o influencia no momento da decisão, criando assim, expectativas legítimas que devem ser protegidas pelo Direito.<sup>140</sup>

A oferta obriga o “o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado”, conforme prevê o art. 30 do Código de Defesa do Consumidor, logo o fornecedor deve cumprir com tudo o que veiculou na oferta.

Esse efeito vinculante da oferta também será válido para as ofertas feitas virtualmente, uma vez que seu alcance é muito maior, atingindo não somente aquele determinado consumidor previamente interessado pelo produto, mas toda a coletividade.

Nos *sítes* essa oferta está presente nos anúncios feitos pelo fornecedor em sua página virtual, atingindo toda a coletividade e não somente o indivíduo.<sup>141</sup>

Conforme o art. 31 do Código de Defesa do Consumidor a oferta deve trazer

“informações corretas, claras, precisas e em língua portuguesa acerca de suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados,

<sup>139</sup> MOREIRA, Marcelo Eduardo da Silva. *Comércio eletrônico: a aplicação do direito do consumidor aos contratos de comércio eletrônico*. 2010. 74 fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>> Acesso em: 09 set. 2014.

<sup>140</sup> LARA, Beatriz Furtado. *O direito de arrependimento nos contratos eletrônicos de consumo*. 2011. 53fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>> Acesso em: 09 set. 2014.

<sup>141</sup> Ibidem.



bem como sobre os riscos que apresenta à saúde e segurança dos consumidores”.

A 2ª fase ocorre com o aceite, o qual pode ser tácito ou expresso, é neste momento que o contrato se forma e passa a ter validade e vigência plenas.

A execução ocorre com o cumprimento do contrato, quando após de confirmado o pagamento o fornecedor envia o produto para a residência do consumidor.

A 4ª fase se dá com a extinção do contrato, a qual ocorre de forma natural com a quitação do vínculo contratual, é o momento que se dá após a execução do contrato, ressalvados os deveres decorrentes da boa-fé objetiva que continua existindo entre as partes do contrato, como o dever de reparar qualquer vício no produto.

As partes vinculam-se com a aceitação da proposta feita pelo ofertante ao receptor, que ocorrerá eletronicamente, pela rede internacional de computadores.<sup>142</sup>

No art. 111 do CC/02, em sua 1ª parte a legislação dispõe que o silêncio importa aceitação, porém, no contrato eletrônico não há como admitir a aceitação tácita, uma vez que é praticamente impossível que isso ocorra, pois para que se aperfeiçoe o consumidor deve confirmar a compra fazendo o “login” no *site* e inserindo os dados do seu cartão de crédito.

No caso dos contratos eletrônicos deve-se aplicar o art. 434 do CC/02, o qual trata dos contratos entre ausentes e o 433 que trata da aceitação da proposta.

O contrato eletrônico será formado no local onde se deu a proposta, não importando o local do aparelho (computadores, *smartphones* ou *tablets*), conforme art. 435 do CC/02.<sup>143</sup>

---

<sup>142</sup> MONTENEGRO, Antônio Lindberg. *A internet: em suas relações contratuais e extracontratuais*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003, p. 79.

<sup>143</sup> *Ibidem*, p. 80.

No tocante ao foro competente, em se tratando de relação de consumo deverá ser aplicado o art. 101, inciso I do CDC, sendo competente o foro do domicílio do consumidor, posto a sua vulnerabilidade, apesar do que afirma o autor Antônio Lindberg Monteiro.

Com o fornecedor direto, caso seja de compra e venda, pode ser tida como uma compra e venda à mostra, contido no art. 484 do CC/02.

Com o *site* de compra e venda será um contrato de adesão, uma vez que não tem a possibilidade de deliberar, caso queira ter acesso aos produtos ali expostos, deve aceitar o contrato, ou caso contrário não poderá firmar o contrato com o fornecedor direto.

O contrato firmado entre os *sites* de compra e venda, que são fornecedores indiretos, e o comprador assim como entre este e o fornecedor direto é de adesão e de compra e venda à mostra, uma vez que não há a possibilidade de debater sobre as cláusulas nele presentes e o consumidor não pode analisar pessoalmente o produto.

### 3 O COMÉRCIO ELETRÔNICO, SUAS CARACTERÍSTICAS E LEGISLAÇÃO

A tecnologia evoluiu muito em um espaço muito curto de tempo provocando uma mudança brusca no comportamento da sociedade. Em contrapartida o ordenamento jurídico, bem como outras ciências sociais não a acompanharam.<sup>144</sup>

Vem crescendo a celebração de contratos de consumo pela via eletrônica em razão da facilidade e a praticidade que este tipo de comércio apresenta, porém muitos ainda se sentem inseguros e temem sofrer algum prejuízo, como por exemplo, nunca receber seu produto, ou mesmo que o receba, recebe-lo com algum defeito, ser falsificado, ou até mesmo ter seus cartões de crédito clonados.

Com o crescimento desse tipo de comércio, seus usuários vêm aprendendo a se prevenir, de modo a não sofrer qualquer prejuízo ou pelo menos minimizá-los, da mesma forma que muitos *sites* buscam diminuí-los, trazendo mais credibilidade, confiança e segurança.

Porém até mesmo a ciência informática, ainda que seja evoluída e a cada dia se renove, encontra dificuldades em coibir condutas fraudulentas e ilícitas, ou ainda que lícitas, impor limites ao seu uso a fim de coibir o abuso do direito à liberdade e à expressão, os quais são alguns dos princípios base da Lei do Marco Civil.

Como ilustração cite-se o recente caso de vazamento de dados que ocorreu no sistema da Apple, o que levou vários usuários australianos a terem seus *iPhones* bloqueados remotamente por um hacker e se verem obrigados a pagar um resgate para recuperar o controle de suas contas no valor de US\$ 100.<sup>145</sup>

Ou ainda a falha que ocorreu na biblioteca de criptografia *OpenSSL*, comprometendo a segurança de aproximadamente 500 mil *sites*, conforme notícia

---

<sup>144</sup> MONTENEGRO, Antônio Lindberg. *A internet: em suas relações contratuais e extracontratuais*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003, p.01.

<sup>145</sup> DIGITAL, Redação Olhar. *Bug: Apple pede que usuários afetados troquem as senhas*, 2014. Disponível em: <<http://olhardigital.uol.com.br/noticia/apple-pede-que-usuarios-troquem-suas-senhas-imediatamente/42252>>. Acesso: 02 jun. 14.

veiculada no *site* G1.com<sup>146</sup>. Esta chave de criptografia é uma das mais utilizadas em razão da alta segurança e privacidade que apresenta. Essa falha chamada de *heartbleed* permite que os invasores monitorem a comunicação dos usuários e possibilita que roubem informações inicialmente criptografadas.<sup>147</sup>

### 3.1 Conceito de *internet*

*Internet* é uma rede internacional de computadores interconectados, a qual possibilita a comunicação de um número ilimitado de usuários, o acesso a um número indeterminado de informações do mundo inteiro e em tempo real.<sup>148</sup>

A respeito do conceito de *internet* dispõe a Lei 12.965 de 2014:

“Art. 5º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - *internet*: o sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes”.

### 3.2 Conceito de comércio eletrônico

O comércio eletrônico é um fato social e econômico e tem como objetivo promover ou facilitar a circulação de riquezas<sup>149</sup>. É uma nova forma de contratação à distância que ocorre pela transmissão de dados através da rede internacional de computadores.<sup>150</sup>

<sup>146</sup> ROHR, Altieres. *Falha “heartbleed” é uma catástrofe, 2014*. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/blog/seguranca-digital/post/falha-heartbleed-e-uma-catastrofe.html>>. Acesso em 02 jun. 14.

<sup>147</sup> A VULNERABILIDADE *HEARTBLEED*. Entenda e mantenha-se atualizado. Disponível em: <<http://www.heartbleed.com.br/>> Acesso em 02 jun.14.

<sup>148</sup> RIBEIRO, Dênio Borges. *O comércio eletrônico e a proteção das relações de consumo: o paradigma da confiança nos negócios jurídicos on-line*. 2009. 73 fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em 09 set. 2014.

<sup>149</sup> MORAIS FILHO, Bruno Sérgio Veras de. *Comércio eletrônico: a vulnerabilidade eletrônica do consumidor*. 2009. 53 fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em 09 set. 2014

<sup>150</sup> MAXIMIANO, Júlio César Neri. *O comércio eletrônico e a necessidade de atualização do CDC: análise do PLS nº281 de 2012*. 2012. 81 fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>> Acesso em 09 set. 2014.

O comércio eletrônico consiste na compra e venda de produtos materiais ou imateriais, como por exemplo, *programas de computador*, ou a prestação de serviços em estabelecimentos virtuais, ou seja, nos sítios eletrônicos.<sup>151</sup>

Respalando o afirmado até agora sobre o *e-commerce* cite-se conceito de comércio eletrônico de Cláudia Lima Marques:

Trata-se do denominado “comércio eletrônico”, para se contrapor ao comércio tradicional. É o comércio “clássico” de atos negociais entre empresários e clientes para vender produtos e serviços, agora realizado através de contratações à distância, conduzidas por meios eletrônicos (e-mail, mensagens de texto etc.), por *Internet (on-line)* ou por meios de telecomunicação de massa (telefones fixos, televisão a cabo, telefones celulares etc.). Estes negócios jurídicos por meio eletrônico são concluídos sem a presença física simultânea dos dois contratantes no mesmo lugar, daí serem denominados, normalmente, *contratos à distância no comércio eletrônico*, e incluem trocas de dados digitais, textos, sons e imagens.<sup>152</sup>

Neste tipo de comércio além do consumidor e fornecedor, há também um intermediário, um terceiro que mesmo indiretamente participa e integra o negócio jurídico.<sup>153</sup>

O comércio eletrônico é desterritorializado, uma vez que funcionam à distância a partir de computadores.

É também despersonalizado, posto a dificuldade em identificar os fornecedores direto, ante a falta de interação entre as partes. O fornecedor passa a ser um profissional automatizado, e o consumidor é identificado através de certificações digitais, este ao contratar o faz a partir de um equipamento eletrônico

---

<sup>151</sup> LARA, Beatriz Furtado. *O direito de arrependimento nos contratos eletrônicos de consumo*. 2011. 53fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em: 09 set. 2014.

<sup>152</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor: (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico)*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

<sup>153</sup> MORAIS FILHO, Bruno Sérgio Veras de. *Comércio virtual: a vulnerabilidade eletrônica do consumidor*. 2009. 53 fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília. 2009. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em: 09 set. 2014.

para outro equipamento eletrônico e não mais com a pessoa física do fornecedor, como ocorre no comércio tradicional.<sup>154</sup>

Também é desmaterializado, em razão de o contrato firmado entre as partes se dar por meio virtual.<sup>155</sup>

### 3.2.1 Vantagens e desvantagens do comércio eletrônico

Uma das grandes vantagens para o consumidor em fazer compras virtualmente é a comodidade em comprar aquilo que almeja onde e quando quiser.<sup>156</sup>

No comércio eletrônico o consumidor não está limitado territorialmente às lojas existentes em sua cidade, Estado ou País. Com o surgimento do comércio eletrônico o consumidor possui mais possibilidades de escolha, podendo comprar produtos que se encontram em outro Estado do território nacional ou até mesmo outro País. O consumidor também não está limitado pelo horário em que as lojas abrem ou fecham, uma vez que no comércio eletrônico o funcionamento é ininterrupto.<sup>157</sup>

Além dessa comodidade que o comércio eletrônico apresenta, os preços em sua maioria são menores que aqueles apresentados nos estabelecimentos físicos.<sup>158</sup>

---

<sup>154</sup> MORAIS FILHO, Bruno Sérgio Veras de. *Comércio virtual: a vulnerabilidade eletrônica do consumidor*. 2009. 53 fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília. 2009. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em: 09 set. 2014.

<sup>155</sup> MOREIRA, Marcelo Eduardo da Silva. *Comércio eletrônico: a aplicação do direito do consumidor aos contratos de comércio eletrônico*. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/bitstream/123456789/908/1/20581552.pdf>>. Acesso em: 07 set. 2014.

<sup>156</sup> LARA, Beatriz Furtado. *O direito de arrependimento nos contratos eletrônicos de consumo*. 2011. 53fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>> Acesso em: 09 set. 2014.

<sup>157</sup> Ibidem.

<sup>158</sup> Ibidem.

Há também a vantagem em poder comparar preços e produtos de forma mais fácil e ágil, uma vez que não precisa se deslocar fisicamente para isso.<sup>159</sup>

Porém, apesar de todas essas vantagens, os riscos que o consumidor pode sofrer também são maiores ante a insegurança inerente a esse tipo de comércio, para garantir esses benefícios é necessário que os fornecedores aumentem a segurança de seus clientes, aumentando assim a confiança, a qual é essencial especialmente no comércio eletrônico.<sup>160</sup>

### 3.3 Legislação sobre o tema

#### 3.3.1 Lei Modelo UNCITRAL

Passando a falar da legislação existente acerca da utilização da tecnologia temos a Lei Modelo UNCITRAL criada pela Comissão das Nações Unidas em 1966; o Decreto nº 7.962 de 2013 e a Lei 12.965/14 do Marco Civil, e mesmo que poucas já são um grande avanço no mundo jurídico.

Em 1966 foi criada a Lei Modelo UNCITRAL pela Comissão das Nações Unidas para o Direito Comercial Internacional a fim de criar regras para o comércio internacional.<sup>161</sup>

Essa lei tem como intuito servir de base para que cada país crie a sua própria legislação sobre o tema.<sup>162</sup>

<sup>159</sup> LARA, Beatriz Furtado. *O direito de arrependimento nos contratos eletrônicos de consumo*. 2011. 53fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em: 09 set. 2014.

<sup>160</sup> MAXIMIANO, Júlio César Neri. *O comércio eletrônico e a necessidade de atualização do CDC: análise do PLS nº281 de 2012*. 2012. 81 fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em 09 set. 2014

<sup>161</sup> ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, Lei Modelo Uncitral, 1997. Disponível em: <<http://www.lawinter.com/1uncitrallawinter.htm>>. Acesso em 01 jun. 2014.

<sup>162</sup> Ibidem.

Em seu art. 3º ao tratar de sua interpretação, a Lei Modelo, determina que deverá ser levada em consideração a uniformidade em sua aplicação, bem como a boa-fé<sup>163</sup>, ponto onde converge com a legislação brasileira.

Em seu art. 2º, conceitua a mensagem eletrônica, intercâmbio eletrônico de dados, remetente, destinatário, intermediário e sistema de informação.<sup>164</sup>

No que tange ao intermediário ou provedor dispõe o seguinte: “intermediário, com respeito a uma mensagem eletrônica particular, é a pessoa que em nome de outrem envie, receba ou armazene esta mensagem eletrônica ou preste serviços com relação a esta mensagem”.<sup>165</sup>

A partir deste conceito, pode-se auferir que esse intermediário não faz parte da relação jurídica que deriva do contrato eletrônico, convergindo também nesse ponto com a Lei 12.965/14 do Marco Civil.

Mister se faz frisar os artigos 5º e 5º bis da Lei Modelo, os quais reconhecem os efeitos jurídicos, a validade e a eficácia à informação contida na mensagem eletrônica e até mesmo à informação mencionada rapidamente.<sup>166</sup>

Em seu art. 9º a Lei Modelo determina que não se deve criar obstáculos ao uso de mensagens eletrônicas como prova, em procedimentos judiciais, administrativos e arbitrais, porém em seu parágrafo 2º dispõe que na avaliação dessa prova deve ser levada em consideração a forma pela qual foi gerada, caso o meio de conservação seja confiável, a sua integridade, a forma pela qual se deu a identificação do remetente e qualquer outro fator pertinente.

Um dos artigos mais importante para o tema aqui apresentado é o art. 11 da Lei Modelo, o qual trata da forma e validade dos contratos formados pela via

---

<sup>163</sup> ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, Lei Modelo Uncitral, 1997. Disponível em: <<http://www.lawinter.com/1uncitrallawinter.htm>>. Acesso em 01 jun. 14.

<sup>164</sup> Ibidem.

<sup>165</sup> Ibidem.

<sup>166</sup> Ibidem.



eletrônica. Neste artigo a Lei Modelo dispõe que tanto a oferta, quanto a sua aceitação emitidas por mensagem eletrônica serão válidas e eficazes.<sup>167</sup>

Dispõe ainda, que a declaração de vontade e qualquer outra declaração feita por mensagem eletrônica também serão válidas e eficazes.

### 3.3.2 Fórum Econômico Mundial

Em fevereiro de 2002 no Fórum Econômico Mundial que ocorreu em Nova York foi anunciado que o acesso aos computadores é de suma importância e a sua falta representa um enorme empecilho ao crescimento da sociedade e da economia dos países em desenvolvimento e das pessoas mais pobres em especial, convergindo nesse ponto com o art. 7º da Lei 12.965/14 do Marco Civil.<sup>168</sup>

### 3.3.3 Lei nº 12.965 do Marco Civil da *internet*

Foi recentemente publicada, no dia 24 de abril de 2014, a Lei nº 12.965 do Marco Civil da *internet*, a qual deverá entrar em vigor 60 dias a contar da data da sua publicação, que rege as relações virtuais (princípios, garantias, direitos e deveres), contudo essa lei pouco fala a respeito das relações de consumo celebradas pela *internet*.

Um dos fundamentos da nova lei é a livre iniciativa e a livre concorrência e a defesa do consumidor, conforme art. 2º, inciso V.

Outro fundamento da lei, consta no art. 3º, inciso VIII, o qual diz respeito aos modelos de negócios promovidas pela via eletrônica.

Interpretando esse dispositivo, o usuário poderá promover novos modelos de negócios livremente na *internet*, desde que não conflitem com os demais princípios da Lei do Marco Civil.

---

<sup>167</sup> ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, Lei Modelo Uncitral, 1997. Disponível em: <<http://www.lawinter.com/1uncitrallawinter.htm>>. Acesso em 01 jun. 14.

<sup>168</sup> MONTENEGRO, Antônio Lindberg. *A internet: em suas relações contratuais e extracontratuais*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003, p. 03.

Em seu parágrafo único o dispositivo diz expressamente que os princípios nela previstos, não excluem os outros previstos no ordenamento jurídico brasileiro ou em tratados internacionais.

O dispositivo mais importante para o estudo aqui apresentado é o art. 7º, inciso XIII, o qual corrobora com o Fórum Econômico Mundial de Nova York, citado acima, *in verbis*:

“Art. 7º O acesso à *internet* é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na *internet*”.

Ou seja, quando um negócio jurídico consumerista for firmado pela *internet*, nada impede que se aplique o CDC, logo responsabilizando o fornecedor e todos aqueles na cadeia de fornecimento, objetivamente.

#### 3.3.4 Decreto nº 7.962 a respeito da contratação no comércio eletrônico.

Em 15 de março de 2013 foi publicado o Decreto nº 7.962 regulamentando o CDC a respeito da contratação no comércio eletrônico.<sup>169</sup>

Em seu art. 1º cita os aspectos que abrange. São eles:<sup>170</sup>

- 1) Informações claras a respeito do produto, serviço e fornecedor.
- 2) Atendimento facilitado ao consumidor e
- 3) Respeito ao Direito de arrependimento

Em seu art. 2º trata das obrigações dos sítios eletrônicos. No art. 3º trata das obrigações dos *sites* de compra e venda coletiva. Em seu art. 4º trata das obrigações do fornecedor, dentre elas está a obrigação de o fornecedor apresentar

---

<sup>169</sup> BRASIL. *Decreto Nº 7.962*, de 15 de março de 2013. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/\\_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7962.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7962.htm)>. Acesso: 21 ago. 14.

<sup>170</sup> *Ibidem*.

um resumo do contrato, enfatizando as cláusulas que limitem os direitos do consumidor.<sup>171</sup>

Em seu art. 4º, inciso IV estabelece que o fornecedor deverá “disponibilizar o contrato ao consumidor em meio que permita sua conservação e reprodução imediatamente após a contratação”. Esse dispositivo visa dar uma maior segurança ao consumidor, posto a imaterialidade do contrato eletrônico, uma vez que é virtual e caso o consumidor não tenha esse arquivo, o fornecedor de má-fé pode alterar as cláusulas contratuais sem aviso prévio ao consumidor.

Em seu art. 5º o Decreto trata do direito de arrependimento e como deve ocorrer.<sup>172</sup>

Em seu art.7º fica estabelecido que aquele que violar suas regras ficará sujeito às sanções presentes no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor.<sup>173</sup>

Esse novo decreto vem reforçar o direito à informação, ligado diretamente aos princípios da boa-fé objetiva e da transparência. E são nessas informações que o consumidor irá se basear para decidir se irá contratar ou não.<sup>174</sup>

Essas informações devem estar disponibilizadas de forma clara, precisa e ostensiva, e a sua falta pode acarretar na nulidade do contrato.<sup>175</sup>

A facilitação da comunicação prevista no Decreto 7.962/2013 além de buscar cumprir com o dever de informação, conforme já dito, tem como objetivo diminuir a vulnerabilidade do consumidor, o qual é ainda mais vulnerável no comércio eletrônico, posto o seu desconhecimento técnico a respeito do próprio meio de contratar.

---

<sup>171</sup> BRASIL. *Decreto Nº 7.962*, de 15 de março de 2013. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/\\_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7962.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7962.htm)>. Acesso: 21 ago. 14.

<sup>172</sup> Ibidem.

<sup>173</sup> Ibidem.

<sup>174</sup> CAMPOS, Júlio. *Breves comentários ao decreto nº 7962/2013, que regulamentou o CDC para dispor sobre o contrato no comércio eletrônico*, 2013. Disponível em: <<http://webcampos.net/breves-comentarios-ao-decreto-7962-2013/>>. Acesso em: 21 ago. 14.

<sup>175</sup> Ibidem.

### 3.4 Riscos, Precauções a serem tomadas pelo consumidor na contratação pela via eletrônica e sua vulnerabilidade

Ao fazer compras *on-line*, o consumidor deve ter alguns cuidados como analisar o nível de confiabilidade do *site*, verificar os comentários de outros usuários e não fornecer a senha do seu cartão de crédito.<sup>176</sup>

O consumidor deve procurar comprar em lojas já conhecidas e indicadas por amigos e familiares. Deve também pesquisar a seriedade e confiabilidade dessas lojas/*shoppings centers* virtuais em órgãos de defesa do consumidor e em *sites* de avaliação, nos quais outros usuários avaliam os serviços prestados por aquele determinado sítio eletrônico, conferir se a loja possui endereço, telefone ou filial física, conferir também a razão social, CNPJ e confirmar os dados no *síte* da receita [www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br)>. Deve também ler as políticas de privacidade, devolução e troca de produtos, as formas de pagamento e as formas e prazo de entrega.<sup>177</sup>

Ao comprar em sítios eletrônicos o consumidor deve dar preferência para *sites* que aceitam plataforma de pagamento garantido via *internet* e não efetuar pagamento por boleto ou depósitos bancários.<sup>178</sup>

Também é importante que o consumidor verifique a existência de uma conexão segura nas páginas em que fornece seus dados pessoais, como nome, endereço, RG, CPF e número de cartão de crédito. Normalmente é possível identificar se há conexão de segurança quando o endereço eletrônico tem como início a chave <https://> e o cadeado amarelo (para se certificar o consumidor deve “clique” no cadeado e conferir se a informação do certificado corresponde ao endereço na barra de navegação do computador).<sup>179</sup>

---

<sup>176</sup> COELHO, Fábio Ulhôa. *Direito do consumidor no comércio eletrônico*, 2006. Disponível em: <<http://www.ulhoacoelho.com.br/site/pt/artigos/doutrina/54-direitos-do-consumidor-no-comercio-eletronico.html>>. Acesso: 27 maio 14.

<sup>177</sup> EBIT. Disponível em: <<http://www.ebit.com.br/dicas-compra-segura-internet>>. Acesso em: 27 set. 2014.

<sup>178</sup> *Ibidem*.

<sup>179</sup> *Ibidem*.

O consumidor deve sempre desconfiar de ofertas milagrosas, especialmente quando se tratar de produtos eletrônicos e informática.<sup>180</sup>

O consumidor ao comprar deve sempre salvar e imprimir todas as etapas da compra e *e-mails* de confirmação.<sup>181</sup>

Um dos riscos do comércio eletrônico é o roubo de identidade, não raras às vezes, pessoas que estão em posse do número e do código de segurança do cartão de crédito de outrem, fazem compras *on-line*. Neste caso, deve ficar a cargo dos *sites* e da empresa do cartão verificar se os dados do usuário do *site* correspondem aos dados do titular do cartão e só assim autorizar a compra, isso é possível, pois na maioria dos *sites* é necessário fazer um cadastro para só então efetuar a compra e inserir os dados do cartão.<sup>182</sup>

Para alguns autores este tipo de comércio aumenta a vulnerabilidade do consumidor, uma vez que as transações feitas são mais complexas, tem uma menor segurança e a confiabilidade e ainda o espaço para deliberação é nulo. O risco de nunca receber a contraprestação que lhe é devida é grande e ainda que o receba, corre o risco de ser produto diverso do esperado.<sup>183</sup>

Porém Fabio Ulhôa Coelho discorda desse pensamento. O autor afirma ser essa vulnerabilidade igual e em determinados casos é menor àquela experimentada no comércio tradicional pelo fato de o consumidor possuir uma maior liberdade de escolha, não sofrer pressão por parte do vendedor para que compre aquele produto mais caro e o mais rápido possível para que possa atender o máximo de clientes e aumentar sua comissão.<sup>184</sup>

É certo que o consumidor possui uma maior liberdade de escolha, uma vez que pode comparar preços, produtos e ainda conferir a opinião dos demais usuários.

---

<sup>180</sup> EBIT. Disponível em: <<http://www.ebit.com.br/dicas-compra-segura-internet>>. Acesso em: 27 set. 2014.

<sup>181</sup> Ibidem.

<sup>182</sup> COELHO, Fábio Ulhôa. *Direito do consumidor no comércio eletrônico*, 2006. Disponível em: <<http://www.ulhoacoelho.com.br/site/pt/artigos/doutrina/54-direitos-do-consumidor-no-comercio-eletronico.html>>. Acesso: 27 maio. 14.

<sup>183</sup> Ibidem.

<sup>184</sup> Ibidem.

Pode ainda depender o tempo necessário para uma boa escolha e comprar com uma maior certeza de que aquele produto irá se adequar melhor às suas necessidades, porém ao passo que sua liberdade aumenta a sua vulnerabilidade também aumenta, dado ao fato que ainda que efetue o pagamento, como já dito aqui, corre o risco de nunca receber o produto, pode receber produto diverso ou ainda receber mercadoria falsificada.

### 3.5 Do Direito de arrependimento

Quanto ao direito de arrependimento constante no art. 49 do CDC, fazendo uma interpretação literal de sua redação, também poderá ser aplicado aos contratos de consumo firmados pela *internet*, uma vez que ao comprar uma roupa, por exemplo, não tem a possibilidade de prova-la. Porém, o interprete deve fazer uma ponderação na hora de aplicá-lo, por exemplo, nos casos da contratação de serviços bancários pela via eletrônica, como um empréstimo ou transferência, não seria razoável que depois de 7 dias de efetuada a transação, o consumidor tivesse a possibilidade de rescindir o contrato unilateralmente, e até mesmo na compra de músicas, e-books quando lhe foi possibilitado ter uma prévia do conteúdo.<sup>185</sup>

O Decreto 7.962/13 e a Lei 12.965/14 representam um grande avanço no Direito brasileiro por regularem as relações que ocorrem através da *Internet*. Porém é de suma importância que as normas reguladoras abarquem não somente as tecnologias do presente, mas também inovações tecnológicas que venham a ocorrer; evitando assim que o ordenamento jurídico se torne um obstáculo à modernização e ao progresso.<sup>186</sup>

---

<sup>185</sup> COELHO, Fábio Ulhôa. *Direito do consumidor no comércio eletrônico*, 2006. Disponível em: <<http://www.ulhoacoelho.com.br/site/pt/artigos/doutrina/54-direitos-do-consumidor-no-comercio-eletronico.html>>. Acesso: 27 maio. 14.

<sup>186</sup> MOREIRA, Marcelo Eduardo da Silva. *Comércio eletrônico: a aplicação do direito do consumidor aos contratos de comércio eletrônico*. 2010. 74 pgs. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2010. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em: 09 set. 2014.

Nos contratos em geral as partes possuem liberdade para estabelecer as cláusulas contratuais que melhor as aprouver conquanto não contrariem a ordem pública e a função social do contrato e enquanto a legislação não deve ser um óbice à modernização, as normas destinadas a disciplinar o comércio eletrônico não devem alterar substancialmente o Direito já existente.

## 4 CONSEQUÊNCIAS DO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL NO COMÉRCIO ELETRÔNICO

Os *sites* de compra e venda intermediam a negociação entre o fornecedor direto e o consumidor, cobrando taxas de utilização ou comissões sobre cada venda para que os vendedores possam anunciar seus produtos.

O comércio eletrônico é formado por 3 sujeitos: o consumidor, quem adquire o produto através dos *sites* de compra e venda, o fornecedor primário quem detém o produto e o fornecedor intermediário, que são os *sites* que divulgam os produtos ofertados pelo fornecedor direto.<sup>187</sup>

A relação entre o fornecedor direto e o consumidor poderá ser civil ou consumerista, dependendo da habitualidade com que o fornecedor exerce a atividade.

A relação entre o consumidor e os *sites* de compra e venda, fornecedores intermediários na relação jurídica, será de consumo e o *site* será considerado o comerciante, devendo responder objetivamente e solidariamente pelos danos sofridos pelo consumidor, suportando assim, os riscos da atividade, porém terá o direito de regresso contra o fornecedor primário.<sup>188</sup>

No caso de um eventual prejuízo, o consumidor ao procurar a reparação pelos danos suportados, não precisará comprovar a culpa do *site*, quer seja por um vício no produto, quer seja pela não entrega da mercadoria. Bastará apenas comprovar o dano e o nexo causal comprovando que a compra foi efetuada naquele *site*.

Com a responsabilização dos *sites* de compra e venda busca-se honrar o art. 5º, inciso XXXII da CF, protegendo o consumidor e o reparando pelos danos sofridos.

---

<sup>187</sup> LFG. *A responsabilidade civil dos sites de compra e venda coletivo à luz do Código de Defesa do Consumidor*. 2011. Disponível em: <[http://ww3.lfg.com.br/artigos/Blog/A\\_RESPONSABILIDADE\\_CIVIL\\_DOS\\_SITES\\_DE\\_COMPRAS\\_COLETIVAS\\_A\\_LUZ%20DO\\_CODIGO\\_DE\\_DEFESA\\_DO\\_CONSUMIDOR.pdf](http://ww3.lfg.com.br/artigos/Blog/A_RESPONSABILIDADE_CIVIL_DOS_SITES_DE_COMPRAS_COLETIVAS_A_LUZ%20DO_CODIGO_DE_DEFESA_DO_CONSUMIDOR.pdf)>. Acesso em: 09 set. 2014.

<sup>188</sup> Ibidem.



Foi também em razão desse dispositivo que foi criado o Código de Defesa do Consumidor, o qual busca equilibrar as relações de consumo, protegendo o consumidor de qualquer prejuízo que a atividade do fornecedor possa lhe causar.

E em razão disso, apesar de o Código de Defesa do Consumidor não tratar especificamente a respeito das relações de consumo firmadas por meio da *Internet*, suas regras deverão ser aplicadas, uma vez que há relação de consumo entre o *site* e o consumidor, o qual apresenta uma vulnerabilidade ainda maior nesse tipo de comércio.<sup>189</sup>

No comércio eletrônico deve-se sempre buscar cumprir com o dever de segurança, informação e boa-fé objetiva, até mais que no comércio físico, dada a insegurança que esse tipo de atividade apresenta e uma vez que este tipo de negociação baseia-se na confiança.<sup>190</sup>

“Após, em consequência da declaração da relação de consumo entre o Mercado Livre e os usuários-compradores, o magistrado ressaltou que deve o referido *site* responder de modo objetivo e solidário por eventuais prejuízos ou danos provocados por produtos vendidos através de seu portal.[xviii]

Por conseguinte, no que tange as cláusulas contratuais impostas pelo Mercado Livre a seus usuários constantes no contrato de adesão denominado “Termos e Condições Gerais”, o magistrado **declarou a nulidade das mesmas, na medida em que estabelecem limitação ou isenção de responsabilidades do referido *site* por falta de cumprimento total do quanto contratado, bem como por fato ou vício do produto ou serviço.**[xix]

Por fim, vale ressaltarmos um trecho da referida sentença que exprime exatamente o fundamento central para que haja, na *Internet*, *sites* especializados na intermediação entre usuários e compradores, qual seja, a confiança: “De minha parte, sinto grande insegurança em ‘clicar’ em ícones para alcançar alguma informação ou para ter acesso a algum sítio. No entanto, quando diante de algum ícone contido no sítio da UOL ou do GLOBO.COM, tenho a sensação exata de que estou imune a riscos (ou quase). Da mesma forma, durante muito tempo, mantive a percepção de que a realização operações de venda e compra por determinados sítios,

<sup>189</sup> LFG. *A responsabilidade civil dos sites de compra e venda coletivo à luz do Código de Defesa do Consumidor*. 2011. Disponível em: <[http://ww3.lfg.com.br/artigos/Blog/A\\_RESPONSABILIDADE\\_CIVIL\\_DOS\\_SITES\\_DE\\_COMPRAS\\_COLETIVAS\\_A\\_LUZ%20DO\\_CODIGO\\_DE\\_DEFESA\\_DO\\_CONSUMIDOR.pdf](http://ww3.lfg.com.br/artigos/Blog/A_RESPONSABILIDADE_CIVIL_DOS_SITES_DE_COMPRAS_COLETIVAS_A_LUZ%20DO_CODIGO_DE_DEFESA_DO_CONSUMIDOR.pdf)>. Acesso em: 09 set. 2014.

<sup>190</sup> MARTINS, Guilherme Magalhães. *CDC e o comércio eletrônico*, 2011. Disponível em: <<http://www.cartaforense.com.br/conteudo/entrevistas/cdc-e-o-comercio-eletronico/6715>>. Acesso: 01 jun. 14.

como o “submarino”, o ‘amazon’ e o próprio ‘mercadolivre’, era guarnecida de lastro de segurança e de garantia de que haveria alguém para responder por eventuais prejuízos. Desta forma, tenho sérias dúvidas sobre se realmente as pessoas que acessam o sítio ‘mercadolivre’ para realizar operações de venda e compra o fazem ressabiados e permeados de cautela ou se são alcançados pelo imaginário do comércio eficaz e ‘baixam a guarda’, despindo-se de maiores cautelas. De todo modo, o certo é que estas considerações apresentam certo caráter especulativo, não havendo como afirmar se na generalidade dos casos há mais sensação de segurança ou se prevalece o receio”.[xx]

**Diante do exposto, verificamos que, apesar de tal Ação Civil Pública ser interposta em face do Mercado Livre, as relações jurídicas entre os sites de intermediação e os usuários-compradores são relações de consumo, devendo, portanto, incidirem as normas consumeristas, restando, com isso claramente verificada a responsabilização civil dos mesmos quando houverem prejuízos ou danos sofridos pelos consumidores, exatamente como analisado na Ação Civil Pública retro analisada sob o prisma da confiança”.<sup>191</sup> (grifos nossos)**

Como visto na sentença acima a responsabilização objetiva dos *sites* de compra e venda se dá por estes serem parte integrante da relação jurídica de consumo, também por ser a parte mais próxima do consumidor e mais facilmente identificável, e muitas vezes deposita uma confiança nos consumidores, levando-os a pensar que não terão qualquer prejuízo naquela aquisição, ou mesmo que venham a ter terão a colaboração desses portais para resolver o problema de forma rápida e pacífica.

Muitas vezes em razão da vulnerabilidade informacional, o consumidor não consegue determinar o fornecedor primário daquela relação jurídica, sendo assim a responsabilização dos *sites* o meio mais fácil e eficiente para diminuir as desigualdades entre fornecedores e consumidor e a vulnerabilidade do consumidor.<sup>192</sup>

<sup>191</sup> OLIVEIRA JÚNIOR, Anito Rocha de. *A responsabilidade civil dos sites de comércio eletrônico pela intermediação dos negócios jurídicos celebrados em meio virtual*. 2010. Disponível em: <<http://www.oab-sc.org.br/artigos/responsabilidade-civil-dos-sites-comercio-eletronico-pela-intermediacao-negocios-juridicos-celebrado/131>>. Acesso em: 02 jul. 14.

<sup>192</sup> LFG. *A responsabilidade civil dos sites de compra e venda coletivo à luz do Código de Defesa do Consumidor*. 2011. Disponível em: <[http://ww3.lfg.com.br/artigos/Blog/A\\_RESPONSABILIDADE\\_CIVIL\\_DOS\\_SITES\\_DE\\_COMPRAS\\_COLETIVAS\\_A\\_LUZ%20DO\\_CODIGO\\_DE\\_DEFESA\\_DO\\_CONSUMIDOR.pdf](http://ww3.lfg.com.br/artigos/Blog/A_RESPONSABILIDADE_CIVIL_DOS_SITES_DE_COMPRAS_COLETIVAS_A_LUZ%20DO_CODIGO_DE_DEFESA_DO_CONSUMIDOR.pdf)>. Acesso em: 09 set. 2014.

A responsabilização objetiva dos *sites* encontra embasamento, além da jurisprudência, no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade solidária encontra embasamento legal nos artigos 7º, parágrafo único, 18 e 19 todos do Código de Defesa do consumidor.

Ressalte-se que, como visto na sentença acima, mesmo que no contrato de adesão firmado entre o consumidor e o *site* exista cláusula que limite ou até mesmo exclua a responsabilidade do *site*, este ainda será responsabilizado e a cláusula deverá ser declarada nula.

A respeito do reconhecimento da responsabilidade objetiva do *site* de compra e venda, bem como do reconhecimento de sua legitimidade passiva, da existência da relação de consumo e da nulidade de cláusula que o isente de responsabilização cite-se sentença emitida pela 13ª Vara Cível do Estado de São Paulo em Ação Civil Pública nº 583.00.2007.179673-5:

“Diante do exposto, com fundamento no artigo 269, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado na inicial, para: **DECLARAR como de consumo a relação existente entre a Requerida e os usuários compradores; DECLARAR sua responsabilidade civil por danos e prejuízos experimentados pelos usuários compradores, por conta de negócios realizados através do portal da Requerida**, bem como pela falta de execução integral do quanto contratado na aquisição de produto ou serviço, de modo solidário e objetivo, na forma do artigo 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 30 e 35, da Lei nº 8.078/90; **CONDENAR a Requerida à supressão de qualquer cláusula de contrato ou termo de adesão que isente ou atenua sua responsabilidade legal, solidária e objetiva, perante os consumidores ditos usuários compradores pela falta de execução integral do contrato celebrado no âmbito de seu portal (www.mercadolivre.com.br), bem como por eventual dano ou prejuízo decorrente de fato ou vício de produto ou serviço contratado nesta sede, no prazo máximo de vinte dias, devendo, ainda, se abster de adicionar qualquer cláusula neste sentido, sob pena de multa diária de cinco mil reais**”. (grifou-se) (Ação Civil Pública nº 583.00.2007.179673-5, 13ª Vara Cível da Comarca de São Paulo).<sup>193</sup>

<sup>193</sup> OLIVEIRA JÚNIOR, Anito Rocha de. *A responsabilidade civil dos sites de comércio eletrônico pela intermediação dos negócios jurídicos celebrados em meio virtual*. 2010. Disponível em: <<http://www.oab-sc.org.br/artigos/responsabilidade-civil-dos-sites-comercio-eletronico-pela-intermediacao-negocios-juridicos-celebrado/131>>. Acesso em: 02 jul. 14. Verificar também anexo do PROCON do estado de São Paulo.

Nas relações jurídicas consumeristas firmadas pela via eletrônica o fornecedor recebe o pagamento antes de o consumidor receber o produto, tendo este que suportar todos os riscos inerentes ao comércio eletrônico.<sup>194</sup>

O fornecedor não somente recebe o pagamento antes de efetuar a contraprestação, como detém o poder sobre a origem, quantidade e qualidade da mercadoria e tecnologia empregada.<sup>195</sup>

Mesmo diante de todas essas características peculiares ao comércio praticado no âmbito virtual, não deve haver discriminação ao contrato firmado virtualmente e as mensagens emitidas por meio digital.<sup>196</sup>

A jurisprudência majoritária já vem decidindo pela responsabilidade objetiva e solidária entre os *sites* intermediários de compra e venda e o vendedor especificamente, a diferença é que a responsabilidade do *site* será objetiva. Quando o contrato é descumprido os valores pagos deverão ser devolvidos.

Apesar de a jurisprudência entender que os *sites* intermediadores dessas compras são responsáveis pelo dano material, entendem que na maioria dos casos não cabe dano moral, por ser mero descumprimento contratual, mas deverá ser analisado caso a caso como é possível constatar nos julgados abaixo:

“CONSUMIDOR. **COMPRA E VENDA PELA INTERNET**. PRODUTO NÃO ENTREGUE. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. **PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA**. DEVIDA A RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS NO CASO CONCRETO.

1. A demandada **PagSeguro** possui legitimidade para responder pelos danos decorrentes do insucesso da compra efetuada pela autora, na medida em que participou da transação na condição de responsável pela gestão dos pagamentos, integrando, por evidente, a cadeia de fornecedores. Preliminar afastada.

<sup>194</sup> RIBEIRO, Dênio Borges. *O comércio eletrônico e a proteção das relações de consumo: o paradigma da confiança nos negócios jurídicos “on-line”*. 2009. 73 fls. - Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em: 09 set. 2014.

<sup>195</sup> Ibidem.

<sup>196</sup> MOREIRA, Marcelo Eduardo da Silva. *Comércio eletrônico: a aplicação do Direito do Consumidor aos contratos de comércio eletrônico*. 2010. 74 fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em 09 set. 2014.

2. Em transação efetuada via *internet*, a autora adquiriu uma máquina fotográfica, efetuando o pagamento de R\$ 818,29. O produto, contudo, nunca chegou às mãos da consumidora, sendo evidente o prejuízo sofrido e o dever, pelas rés, de restituição do valor pago, nos termos da sentença proferida.

3. **Dano moral não configurado no caso concreto, por se tratar de mero descumprimento contratual, inexistindo ofensa anormal à personalidade.** Nesse ponto, a alegação de que o produto foi adquirido para presentear a filha da autora não tem o condão de justificar a indenização postulada, pois, pelo que se depreende da inicial, a compra foi realizada poucos dias antes do aniversário da adolescente, já com a previsão de entrega posterior à data festiva.

4. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 46 da Lei n. 9.099/95.

RECURSOS DESPROVIDOS”.<sup>197</sup> (grifos nossos)

**“CONSUMIDOR. MERCADO LIVRE. COMPRA E VENDA PELA INTERNET. PRODUTO NÃO ENTREGUE. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. DEVIDA A RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS.**

1. **Sendo a ré responsável pela intermediação das negociações, evidente a sua legitimidade para figurar no pólo passivo, em face do disposto no art. 18 do CDC, que prevê a solidariedade entre todos os integrantes da cadeia de fornecedores. Preliminar afastada.**

2. O autor adquiriu de vendedor cadastrado pela ré uma máquina fotográfica, efetuando o depósito de R\$ 4.019,00 na conta indicada no *site*. O produto, contudo, nunca chegou às mãos do consumidor.

3. **Em se tratando de relação de consumo, é objetiva a responsabilidade da demandada, sendo devida a devolução do valor pago**, como determinado pelo juízo a quo .

4. Dano moral não configurado, por se tratar de mero descumprimento contratual, inexistindo ofensa anormal à personalidade;

5. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 46 da Lei n. 9.099/95.

RECURSO DESPROVIDO”.<sup>198</sup> (grifos nossos)

<sup>197</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Recurso Cível: 71003515368 RS, Relator: Alexandre de Souza Costa Pacheco, Data de Julgamento: 24/10/2012, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 31/10/2012. Disponível em: <<http://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/22577183/recurso-civel-71003515368-rs-tjrs>>. Acesso em 24 maio. 14.

<sup>198</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Relator: Alexandre de Souza Costa Pacheco, Data de Julgamento: 09/05/2012, Segunda Turma Recursal Cível. Disponível em: <<http://tj-s.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/21644989/recurso-civel-71003234713-rs-tjrs/inteiro-teor-21644990>>. Acesso em 24 maio 14.

“Juizado especial. Consumidor. **Compra de produto pela internet. Preliminares de inépcia da inicial e ilegitimidade passiva ad causam rejeitadas.** Empresa prestadora de serviços, **mediadora na compra e venda. Ausência de entrega.** Rescisão contratual. **Restituição do valor pago. Dano moral, na hipótese, configurado.** Indenização razoável e proporcional. Recurso conhecido e improvido.

1.A petição inicial não padece de vício, quando há a narrativa dos fatos, dos fundamentos e formulado o pedido, havendo logicidade entre eles, sendo a pretensão admitida pela ordem jurídica (art. 295, cpc).

2.A relação estabelecida entre as partes, por ser de consumo, submete-se ao regramento do Código de Defesa Do Consumidor, pois a empresa requerida desenvolve serviços remunerados através da rede mundial de computadores, como mediadora entre comprador e vendedor de produtos. Nesse passo, responde a recorrente, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, conforme artigo 20 do CDC.

3.Em se tratando de relação de consumo, a responsabilidade do fornecedor é objetiva e só pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Entretanto, comprovada a falha na prestação do serviço (*faute du service*), o fornecedor deve restituir imediatamente a quantia paga, nos termos do art. 22, II do CDC.

4.Com efeito, a injustificada demora, cerca de 02 (dois) anos, para que o fornecedor entregasse os produtos adquiridos pelo autor, não obstante o regular pagamento, aliada as tentativas frustradas do consumidor para a solução da singela questão, são circunstâncias que ultrapassam o mero aborrecimento e afrontam sua dignidade, e caracterizam o dano moral. dispensada a prova do dano, porque decorre do próprio ato ilícito (*in re ipsa*), e deve ser indenizado.

5.Não se afiguram excessivos os R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de reparação pelo dano moral, considerando as circunstâncias específicas do caso concreto e as ações adotadas para a perpetuação de lesão à dignidade e o equilíbrio psicológico do consumidor.

6.Recurso conhecido e improvido.

7.Decisão tomada nos termos do art. 46, da lei nº 9.099/95, servindo a ementa de acórdão.

8. Condenado o recorrente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios em 10% do valor da condenação”. (grifos nossos)<sup>199</sup>

**“COMPRA NO MERCADO LIVRE: EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. COMPRA E VENDA PELA *INTERNET*. EMPRESA MANTENEDORA DO *SITE* ELETRÔNICO DE INTERMEDIACÃO. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. RESPONSABILIDADE. DANOS MATERIAIS DEVIDOS. DANOS MORAIS. MEROS ABORRECIMENTOS.**

**- A empresa, que mantém *site* para intermediar venda pela *internet* responde pelos danos suportados pelos usuários que confiaram nas informações prestadas.**

- O descumprimento contratual, por si só, não enseja danos morais, pois não se evidencia lesão à personalidade, mas meros aborrecimentos inerentes às relações contratuais cotidianas”. (grifos nossos)<sup>200</sup>

Dado à complexidade da identificação do fornecedor de fato, a jurisprudência vem reconhecendo a legitimidade passiva bem como a responsabilidade objetiva dos *sites* de compra e venda que promovem a formação desses negócios jurídicos, como por exemplo, o Mercado Livre, uma vez que este auferi lucro com os anúncios feitos em seu *site*, conforme pode-se conferir em documento anexo contendo os valores cobrados pelo Mercado Livre.

Mesmo reconhecida a legitimidade passiva dos *sites* de compra e venda, há meios para estes se prevenirem e eximirem-se da responsabilização criando meios para verificar a procedência do produto anunciado, acompanhar o histórico de reclamações do produto e do vendedor, uma vez comunicado a respeito da violação contratual deve, sem que o consumidor necessite buscar a via judicial, restituir o valor pago, comunicando o vendedor, fornecedor direto, da reclamação e o questionando a respeito do motivo da violação contratual.

<sup>199</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. ACJ: 260737020108070007 DF 0026073-70.2010.807.0007, Relator: Luis Gustavo B. de Oliveira, Data de Julgamento: 14/02/2012, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Publicação: 07/03/2012, DJ-e p. 204. Disponível em: <<http://tj-df.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/21353215/acao-ci-vel-do-juizado-especial-acj-260737020108070007-df-0026073-7020108070007-tjdf>>. Acesso em: 24 maio 14.

<sup>200</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. AC: 10024102497294001 MG, Relator: Marco Aurelio Ferezini, Data de Julgamento: 05/11/2013, Câmaras Cíveis/14ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 14/11/2013) Disponível em: <<http://tj-mg.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/118262586/apela-o-c-vel-ac-10024102497294001-mg>>. Acesso em: 24 maio 14.

Deve também buscar uma forma de punição a esses vendedores inadimplentes, como a retirada do anúncio e em casos mais graves o banimento do vendedor e todos os anúncios publicados por ele.<sup>201</sup>

---

<sup>201</sup> VIEIRA, Victor. *Pedidos de indenização*: tribunais reconhecem culpa de sites de compra coletiva. 2014. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2013-mai-04/tribunais-responsabilizam-sites-compra-coletiva-prejuizo-clientes>>. Acesso em: 20 ago. 2014.

OLIVEIRA JÚNIOR, Anito Rocha de. *A responsabilidade civil dos sites de comércio eletrônico pela intermediação dos negócios jurídicos celebrados em meio virtual*. 2010. Disponível em: <<http://www.oab-sc.org.br/artigos/responsabilidade-civil-dos-sites-comercio-eletronico-pela-intermediacao-negocios-juridicos-celebrado/131>>. Acesso em: 02 jul. 14.



## CONCLUSÃO

Com o avanço tecnológico, percebe-se também um aumento significativo nas relações de consumo formadas no ambiente virtual, gerando a necessidade da criação de meios eficazes para a proteção do consumidor e regras específicas para esse novo tipo de comércio.

O presente trabalho científico buscou demonstrar as consequências que o inadimplemento contratual no *e-commerce* causa para os *sites* de compra e venda, intermediadores essenciais no processo, sem os quais não ocorreria a relação jurídica e parte integrante da cadeia de fornecimento.

Primeiramente foi necessário abordar conceitos essenciais ao presente trabalho. Ao analisar o conceito de consumidor e fornecedor, foi possível concluir que o primeiro é a parte vulnerável nas relações de consumo, detendo em seu favor a presunção de vulnerabilidade, presunção esta que é o ponto de partida do Código de Defesa do Consumidor, o qual visa garantir a igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo, reequilibrando-a.

A proteção ao consumidor é uma determinação constitucional, presente no art. 5º, inciso XXXII da Constituição Federal. Em seu art. 4º, inciso I, o Código de Defesa do Consumidor, explicita que a Política Nacional das Relações de Consumo tem como escopo a proteção do consumidor, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, bem como a proteção dos seus interesses econômicos, transparência, harmonia das relações de consumo e a melhoria de sua qualidade de vida, atendendo os princípios do Direito do Consumidor.

Restou demonstrado os tipos de vulnerabilidade aplicáveis ao consumidor, de acordo com a teoria finalista aprofundada. A mais importante para o tema aqui estudado, é a vulnerabilidade informacional, quando o consumidor não possui dados suficientes sobre o produto ou serviço a ser contratado, uma vez que não tem a possibilidade de conferir o produto pessoalmente e o fornecedor detém a qualidade e a quantidade do produto, qualidade esta que tem o poder de influenciar a escolha do consumidor, mas que só poderá ser conferida após o pagamento e a entrega do produto.

Quanto ao fornecedor, chegou-se à conclusão que os *sites* de compra e venda são fornecedores equiparados/intermediários, fazendo parte da cadeia de fornecimento, uma vez que intermediam a compra e são essenciais para o aperfeiçoamento dessa relação jurídica de consumo. E, conforme entendimento jurisprudencial serão responsabilizados objetiva e solidariamente pelo prejuízo sofrido pelo consumidor, o qual terá em seu favor a inversão do ônus da prova, devendo provar apenas que houve o dano e que o produto foi comprado naquele determinado *site*.

No decorrer da pesquisa foram estudadas as diferentes espécies de responsabilidade, dentre elas destacaram-se as responsabilidades contratual, objetiva e nas relações de consumo.

Quanto à responsabilidade contratual, esta irá ocorrer quando uma violação a um vínculo preexistente fixado, no caso, no contrato eletrônico. Uma vez constatado o dano e o nexo causal o consumidor deverá ser ressarcido, no caso pelo *site* de compra e venda, uma vez que como dito acima, é fornecedor equiparado e responsável objetiva e solidariamente.

Violado o contrato surge então, o ilícito contratual, que ocorrerá com o descumprimento da obrigação fixada contratualmente, como por exemplo, a não entrega do produto, a entrega de produto diverso ou a ocorrência de algum vício no produto.

Ao final da análise da responsabilidade contratual, restou demonstrado que o dano se presume com o mero inadimplemento contratual, obrigando o fornecedor responder pelos danos materiais e eventuais danos morais a depender do caso concreto.

Ao analisar a responsabilidade objetiva, pode-se perceber que a responsabilidade objetiva dos *sites* de compra e venda encontra respaldo no parágrafo único do art. 927 do Código Civil. Esta responsabilidade se a forma sem a presença da culpa, e apresenta-se sobre duas óticas: a teoria do dano objetivo e a teoria do risco. A teoria que mais se adequa ao caso à problemática aqui

apresentada é a teoria do dano objetivo, uma vez que basta que exista o dano para que ocorra a responsabilização e a obrigação de ressarcir, independente de culpa.

A responsabilidade nas relações de consumo será regida pelo princípio da segurança. O fornecedor, no caso o fornecedor equiparado, o *site* de compra e venda, deve cumprir com o dever de segurança criando meios para tornar as operações concretizadas em seu portal se tornem mais seguras. Na responsabilidade nas relações de consumo ocorre a inversão do ônus da prova em favor do consumidor.

Além disso, foram demonstrados diferentes tipos de contrato, restando claro que o contrato eletrônico é um contrato de adesão formado no ambiente virtual. É consensual, pois se forma com a manifestação do consumidor ao adquirir o produto. É oneroso, pois todas as partes auferem benefícios, o *site* cobra do vendedor uma taxa para que possa anunciar que pode se dar por um valor fixo ou por comissão em cima de cada produto vendido. O vendedor recebe o valor da mercadoria e o consumidor adquire a mercadoria. É um contrato plurilateral, uma vez que todas as partes possuem direitos e obrigações. O consumidor tem a obrigação de pagar o valor da mercadoria e o dever de recebê-la, conforme as características anunciadas; o vendedor tem o dever de enviar a mercadoria com todas as características anunciadas e o direito de receber o pagamento pelo produto, por fim, o *site* tem o dever de segurança e o direito de receber a comissão por parte do vendedor.

As cláusulas contratuais deverão sempre ser interpretadas em favor do consumidor.

O contrato eletrônico é um contrato de compra e venda à mostra, devendo os fornecedores serem responsabilizados quando o produto entregue ao consumidor for diverso daquele anunciado.

Por ser um contrato de adesão as partes nos contrato eletrônico não estão em pé de igualdade, uma vez que não há espaço para deliberação, dado a sua despersonalização. O consumidor não tem possibilidade em debater as cláusulas estabelecidas pelos fornecedores direto e equiparado. Ao elaborá-lo os fornecedores

deverão respeitar os princípios da boa-fé objetiva, do equilíbrio contratual, da função social do contrato, da transparência, da segurança, da confiança e da vulnerabilidade. Qualquer cláusula abusiva que limite os direitos do consumidor será declarada nula, como aquela que isenta o fornecedor equiparado da responsabilidade por violação contratual praticado pelo fornecedor direto.

Na resolução do inadimplemento do contrato eletrônico é necessário que se utilize do diálogo das fontes, recorrendo principalmente à jurisprudência.

O contrato eletrônico também é formado entre ausentes, uma vez que a comunicação não ocorre de forma imediata, há um lapso temporal entre a aquisição pelo consumidor e a transmissão ao fornecedor, conforme enunciado 173 do CNJ.

Conclui-se que conforme a Lei Modelo UNCITRAL e o Decreto 7.962/13 o contrato eletrônico, a oferta, a aceitação e qualquer outra declaração emitida por mensagem eletrônica possuem efeitos jurídicos, validade e eficácia e ainda devem-se aceitar todas as comunicações eletrônicas como provas em um eventual processo judicial.

Também foram demonstradas na presente pesquisa os riscos e as precauções que devem ser tomadas pelo consumidor ao realizar uma contratação no ambiente eletrônico, bem como a vantagens e desvantagens desse tipo de comércio.

Ao final da pesquisa restou demonstrado que deve-se aplicar as garantias previstas no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que há de fato uma relação jurídica de consumo entre o consumidor e os *sítes* de compra e venda, os quais são fornecedores equiparados e intermediadores na compra e venda da mercadoria, parte essencial no processo, o que os leva a ser parte legítima no polo passivo em um eventual processo judicial de reparação de danos.

## REFERÊNCIAS:

A VULNERABILIDADE HEARTBLEED. Entenda e mantenha-se atualizado. Disponível em: <<http://www.heartbleed.com.br/>> Acesso em 02 jun.14.

BRASIL. Código Civil de 2002.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

BRASIL. *Decreto Nº 7.962*, de 15 de março de 2013. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/\\_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7962.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7962.htm)>. Acesso: 21 ago. 14.

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Relator: Ministro Aldir Passarinho Junior, Data de Julgamento: 12/02/2008, T4 - Quarta Turma.

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Relator: Ministro Jorge Scartezzini, Data de Julgamento: 03/05/2005, T4 - Quarta Turma; grifos nossos.

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. REsp nº 733560/RJ, Segunda Seção, Relatora Min.Nancy Andrighi, DJ de 2/5/06.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. AC: 10024102497294001 MG, Relator: Marco Aurelio Ferenzini, Data de Julgamento: 05/11/2013, Câmaras Cíveis/14ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 14/11/2013) Disponível em: <<http://tj-mg.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/118262586/apela-o-c-vel-ac-10024102497294001-mg>>. Acesso em: 24 maio 14.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. ACJ: 260737020108070007 DF 0026073-70.2010.807.0007, Relator: Luis Gustavo B. de Oliveira, Data de Julgamento: 14/02/2012, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Publicação: 07/03/2012, DJ-e p. 204. Disponível em: <<http://tj-df.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/21353215/acao-ci-vel-do-juizado-especial-acj-260737020108070007-df-0026073-7020108070007-tjdf>>. Acesso em: 24 maio 14.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Recurso Cível: 71003515368 RS, Relator: Alexandre de Souza Costa Pacheco, Data de Julgamento: 24/10/2012, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 31/10/2012. Disponível em: <<http://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/22577183/recurso-civel-71003515368-rs-tjrs>>. Acesso em 24 maio. 14.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Relator: Alexandre de Souza Costa Pacheco, Data de Julgamento: 09/05/2012, Segunda Turma Recursal Cível. Disponível em: <<http://tj-s.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/21644989/recurso-civel-71003234713-rs-tjrs/inteiro-teor-21644990>>. Acesso em 24 maio 14.

CAMARA E-NET. Disponível em: <[http://www.camara-e.net/site/conteudo/125-sobre-nos.html?menu\\_id=8](http://www.camara-e.net/site/conteudo/125-sobre-nos.html?menu_id=8)>. Acesso em: 27 set. 2014.

CAMPOS, Júlio. *Breves comentários ao decreto nº 7962/2013, que regulamentou o CDC para dispor sobre o contrato no comércio eletrônico*, 2013. Disponível em: <<http://webcampos.net/breves-comentarios-ao-decreto-7962-2013/>>. Acesso em: 21 ago. 14.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de reponsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

CJF/STJ. *III Jornada de Direito Civil*. Disponível em: <<http://daleth.cjf.jus.br/revista/enunciados/IIIJornada.pdf>>. Acesso em: 26 maio 2014.

COELHO, Fábio Ulhoa. *Direito do consumidor no comércio eletrônico*, 2006. Disponível em: <<http://www.ulhoacoelho.com.br/site/pt/artigos/doutrina/54-direitos-do-consumidor-no-comercio-eletronico.html>>. Acesso: 27 maio 14.

DIGITAL, Redação Olhar. *Bug: Apple pede que usuários afetados troquem as senhas*, 2014. Disponível em: <<http://olhardigital.uol.com.br/noticia/apple-pede-que-usuarios-troquem-suas-senhas-imediatamente/42252>>. Acesso: 02 jun. 14.

EBIT. Disponível em: <<http://www.ebit.com.br/conheca-ebit>> Acesso em: 27 set. 2009.

\_\_\_\_\_. Disponível em: <<http://www.ebit.com.br/dicas-compra-segura-internet>>. Acesso em: 27 set. 2014.

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

LARA, Beatriz Furtado. *O direito de arrependimento nos contratos eletrônicos de consumo*. 2011. 53fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em: 09 set. 2014.

LFG. *A responsabilidade civil dos sites de compra e venda coletivo à luz do Código de Defesa do Consumidor*. 2011. Disponível em: <[http://ww3.lfg.com.br/artigos/Blog/A\\_RESPONSABILIDADE\\_CIVIL\\_DOS\\_SITES\\_DE\\_COMPRAS\\_COLETIVAS\\_A\\_LUZ%20\\_DO\\_CODIGO\\_DE\\_DEFESA\\_DO\\_CONSUMIDOR.pdf](http://ww3.lfg.com.br/artigos/Blog/A_RESPONSABILIDADE_CIVIL_DOS_SITES_DE_COMPRAS_COLETIVAS_A_LUZ%20_DO_CODIGO_DE_DEFESA_DO_CONSUMIDOR.pdf)>. Acesso em: 09 set. 2014.

MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor: (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico)*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MARTINS, Guilherme Magalhães. *CDC e o comércio eletrônico, 2011*. Disponível em: <<http://www.cartaforense.com.br/conteudo/entrevistas/cdc-e-o-comercio-eletronico/6715>>. Acesso: 01 jun. 14.

MAXIMIANO, Júlio César Neri. *O comércio eletrônico e a necessidade de atualização do CDC: análise do PLS nº281 de 2012*. 2012. 81 fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>> Acesso em 09 set. 2014.

MONTENEGRO, Antônio Lindberg. *A internet: em suas relações contratuais e extracontratuais*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003.

MORAIS FILHO, Bruno Sérgio Veras de. *Comércio virtual: a vulnerabilidade eletrônica do consumidor*. 2009. 53 fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em: 09 set. 2014.

MOREIRA, Marcelo Eduardo da Silva. *Comércio eletrônico: a aplicação do direito do consumidor aos contratos de comércio eletrônico*. 2010. 74 fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>> Acesso em: 09 set. 2014.

OLIVEIRA JÚNIOR, Anito Rocha de. *A responsabilidade civil dos sites de comércio eletrônico pela intermediação dos negócios jurídicos celebrados em meio virtual*. 2010. Disponível em: <<http://www.oab-sc.org.br/artigos/responsabilidade-civil-dos-sites-comercio-eletronico-pela-intermediacao-negocios-juridicos-celebrado/131>>. Acesso em: 02 jul. 14.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, Lei Modelo Uncitral, 1997. Disponível em: <<http://www.lawinter.com/1uncitrallawinter.htm>>. Acesso em 01 jun. 2014.

PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de direito civil: contratos*. 16. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012, vol. III.

PINHEIRO, 2008, *apud*, TARTUCE, Flávio. *Direito civil 3: teoria geral dos contratos e contratos em espécie*. 7. ed. São Paulo: Método, 2012.

RELATÓRIO WEBSHOPPERS 2014 Disponível em: <[http://img.ebit.com.br/webshoppers/pdf/WebShoppers2014\\_2oSeme.pdf](http://img.ebit.com.br/webshoppers/pdf/WebShoppers2014_2oSeme.pdf)>. Acesso em: 27 set. 14.

RIBEIRO, Dênio Borges. *O comércio eletrônico e a proteção das relações de consumo: o paradigma da confiança nos negócios jurídicos on-line*. 2009. 73 fls. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/>>. Acesso em 09 set. 2014.

ROHR, Altieres. *Falha “heartbleed” é uma catástrofe, 2014*. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/blog/seguranca-digital/post/falha-heartbleed-e-uma-catastrofe.html>>. Acesso em 02 jun. 14.

STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

TARTUCE, Flávio. *Direito civil 3: teoria geral dos contratos e contratos em espécies*. 7. ed. São Paulo: Método, 2012.

VIEIRA, Victor. *Pedidos de indenização: tribunais reconhecem culpa de sites de compra coletiva*. 2014. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2013-mai-04/tribunais-responsabilizam-sites-compra-coletiva-prejuizo-clientes>>. Acesso em: 20 ago. 2014.



## **ANEXO**

### **Anexo I – tarifas cobradas pelo Mercado Livre**

Eis abaixo as tarifas cobradas pelo Mercado Livre:

No mercado livre há 5 tipos de anúncios: 1) anúncio diamante sem juros; 2) anúncio diamante; 3) anúncio ouro; 4) anúncio prata e 5) anúncio bronze.

No primeiro tipo não há tarifa de anúncio, porém há uma tarifa de venda de 15% sobre o preço de cada unidade vendida.

No segundo tipo a tarifa do anúncio corresponde ao preço do produto multiplicado pela quantidade. Produtos até R\$ 2.999,99 têm uma tarifa de R\$150,00; produtos entre R\$3.000,00 e R\$14.000,00 possuem uma tarifa de 5% e devem disponibilizar ao menos uma foto do produto e para produtos a partir de R\$15.000,00 ou mais é cobrada uma tarifa de anúncio de R\$750,00. Ainda no segundo tipo de anúncio a tarifa de venda corresponde ao preço de venda de cada unidade. Para produtos até R\$5.999,99 a tarifa de venda é de 7,5% e a partir de R\$6.000,00 a tarifa é de R\$450,00.

No anúncio ouro a tarifa de anúncio também será correspondente ao preço do produto multiplicado pela quantidade anunciada. Produtos até R\$1.166,99 a tarifa de anúncio é de R\$35,00; entre R\$1.167 e R\$14.999,99 a tarifa de anúncio é de 3% e os anunciantes também devem disponibilizar ao menos uma foto do produto, e a partir de R\$15.000,00 a tarifa de anúncio é de R\$450. Quanto à tarifa de venda, esta será cobrada em cima do preço de cada unidade, produtos até R\$5.999,99 a tarifa de venda será de 7,5% e a partir de R\$6.000,00 a tarifa é de R\$450,00.

No anúncio prata a tarifa de anúncio assim como nos tipos de anúncio anteriores, será calculada sobre o preço do produto multiplicada pela quantidade anunciada. Produtos até R\$99,99 possuem uma tarifa de R\$1. Entre R\$100 e R\$14.999,99 possuem uma tarifa de 1% e produtos a partir de R\$15.000,00 possuem uma tarifa de R\$150,00.

A tarifa de venda para anunciantes da categoria prata será cobrada em cima do preço de venda de cada unidade vendida. É cobrada uma taxa de 7,5% para produtos até R\$5.999,99 e para produtos de R\$6.000,00 ou mais é cobrada uma taxa de R\$450,00.

A tarifa de anúncio para anunciante da categoria bronze é grátis, mas é cobrada a tarifa de venda, a qual será calculada sobre o preço da venda de cada unidade vendida. Para produtos até R\$5.999,99 a tarifa de venda é de 10% e para produtos de R\$6.000,00 ou mais a tarifa é de R\$600,00.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



CIP: 2553634/0311

FA: 0311-255.363-4

São Paulo, 26/07/2011 11:49:34  
A(o) MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA  
MERCADO LIVRE  
Endereço de Correspondência  
AV. MARTE, 489 - 2 ANDAR PARTE A  
06541005 - ALPHAVILLE - Santana de Parnaíba - SP

Ref.: HYE YEON HWANG  
RG.: Y086252U - CPF.: 22957171830  
RUA FRANCISCA JULIA 244 APT0 81  
02403010 - SANTANA - São Paulo - SP  
Fone.: 11 - -8779-4488  
Email: mob4488@gmail.com

Prezado(s) Senhor(es),  
MARCO AURELIO BRASIL

Informa que em 09/07/2011 adquiriu um iPhone 4g, valor R\$ 609,00 (Seiscentos e nove reais) e que o vendedor anunciante (CICERAFELIXCOSTA - usuário novo) informou através do site do Mercado Livre de que havia enviado o produto e passou o código de rastreio.

Em 13/07/2011 Mercado Livre enviou um e-mail informando que o vendedor anunciante (CICERAFELIXCOSTA) estava sendo investigado e para não dar continuidade à operação.

Porém, como a vendedora já havia informado a postagem do produto, não teve o que fazer a não ser esperar.

Em 15/07/2011 recebeu o pacote mas ao invés do produto, estava uma caixa com batatas.

No mesmo dia abriu uma reclamação junto ao Mercado Pago e também no Mercado Livre.

Em 18/07/2011 abriu um pedido de intermediação e sempre dispôs a enviar as fotos da caixa recebida.

No dia 19/07/2011 Mercado Pago libera o pagamento para o golpista, informando que havia declarado ter recebido o produto comprado, esclarece.

GOES, Paulo Arthur Lencioni. Disponível em: <[http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&ved=0cceqfjab&url=http%3a%2f%2fedemocracia.camara.gov.br%2fdocuments%2f679637%2f679668%2fpaulo%2barthur%2blencioni%2bgoes&ei=fpylvn\\_nmshnggsxxodaaq&usg=afqjcnhtvu1jk1l9mnh7-no0csxmkk09yg&sig2=ra270jip1xhdf4r7l9jg](http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&ved=0cceqfjab&url=http%3a%2f%2fedemocracia.camara.gov.br%2fdocuments%2f679637%2f679668%2fpaulo%2barthur%2blencioni%2bgoes&ei=fpylvn_nmshnggsxxodaaq&usg=afqjcnhtvu1jk1l9mnh7-no0csxmkk09yg&sig2=ra270jip1xhdf4r7l9jg)>. Acesso em: 26 set. 2014.

## **Anexo II - Decreto Nº 7.962, de 15 de Março de 2013**

**Presidência da República**  
**Casa Civil**  
**Subchefia para Assuntos Jurídicos**

DECRETO Nº 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013

Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990,  
para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico.

**A PRESIDENTA DA REPÚBLICA**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, **caput**, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

**DECRETA:**

Art. 1º Este Decreto regulamenta a [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#), para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, abrangendo os seguintes aspectos:

I - informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor;

II - atendimento facilitado ao consumidor; e

III - respeito ao direito de arrependimento.

Art. 2º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:

I - nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;

II - endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;

III - características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;

IV - discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;

V - condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e

VI - informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.

Art. 3º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para ofertas de compras coletivas ou modalidades análogas de contratação deverão conter, além das informações previstas no art. 2º, as seguintes:

I - quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato;

II - prazo para utilização da oferta pelo consumidor; e

III - identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico e do fornecedor do produto ou serviço ofertado, nos termos dos incisos I e II do art. 2º.

Art. 4º Para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá:

I - apresentar sumário do contrato antes da contratação, com as informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizadas as cláusulas que limitem direitos;

II - fornecer ferramentas eficazes ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação;

III - confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta;

IV - disponibilizar o contrato ao consumidor em meio que permita sua conservação e reprodução, imediatamente após a contratação;

V - manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato;

VI - confirmar imediatamente o recebimento das demandas do consumidor referidas no inciso, pelo mesmo meio empregado pelo consumidor; e

VII - utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor.

Parágrafo único. A manifestação do fornecedor às demandas previstas no inciso V do **caput** será encaminhada em até cinco dias ao consumidor.

Art. 5º O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor.

§ 1º O consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.

§ 2º O exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

§ 3º O exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:

I - a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou

II - seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

§ 4º O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento.

Art. 6º As contratações no comércio eletrônico deverão observar o cumprimento das condições da oferta, com a entrega dos produtos e serviços contratados, observados prazos, quantidade, qualidade e adequação.

Art. 7º A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no [art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990](#).

Art. 8º O Decreto nº 5.903, de 20 de setembro de 2006, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 10. ....

[Parágrafo único.](#) O disposto nos arts. 2º, 3º e 9º deste Decreto aplica-se às contratações no comércio eletrônico.” (NR)

Art. 9º Este Decreto entra em vigor sessenta dias após a data de sua publicação.

Brasília, 15 de março de 2013; 192º da Independência e 125º da República.

DILMA ROUSSEFF  
*José Eduardo Cardozo*

**Este texto não substitui o publicado no DOU de 15.3.2013 - Edição extra**

\*

Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/\\_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7962.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7962.htm)>. Acesso em: 21 ago. 14.

## Anexo III - Lei nº 12.965, de 23 abril de 2014



### Presidência da República

#### Casa Civil

#### Subchefia para Assuntos Jurídicos

#### LEI Nº 12.965, DE 23 ABRIL DE 2014.

#### Vigência

Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da *Internet* no Brasil.

**A PRESIDENTA DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da *internet* no Brasil e determina as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à matéria.

Art. 2º A disciplina do uso da *internet* no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como:

I - o reconhecimento da escala mundial da rede;

II - os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais;

III - a pluralidade e a diversidade;

IV - a abertura e a colaboração;

V - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e

VI - a finalidade social da rede.

Art. 3º A disciplina do uso da *internet* no Brasil tem os seguintes princípios:

I - garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, nos termos da Constituição Federal;

II - proteção da privacidade;

III - proteção dos dados pessoais, na forma da lei;

IV - preservação e garantia da neutralidade de rede;

V - preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas;

VI - responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades, nos termos da lei;

VII - preservação da natureza participativa da rede;

VIII - liberdade dos modelos de negócios promovidos na *internet*, desde que não conflitem com os demais princípios estabelecidos nesta Lei.

Parágrafo único. Os princípios expressos nesta Lei não excluem outros previstos no ordenamento jurídico pátrio relacionados à matéria ou nos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

Art. 4º A disciplina do uso da *internet* no Brasil tem por objetivo a promoção:

I - do direito de acesso à *internet* a todos;

II - do acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos;

III - da inovação e do fomento à ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso; e

IV - da adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações e bases de dados.

Art. 5º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - *internet*: o sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes;

II - terminal: o computador ou qualquer dispositivo que se conecte à *internet*;

III - endereço de protocolo de *internet* (endereço IP): o código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais;

IV - administrador de sistema autônomo: a pessoa física ou jurídica que administra blocos de endereço IP específicos e o respectivo sistema autônomo de roteamento, devidamente cadastrada no ente nacional responsável pelo registro e distribuição de endereços IP geograficamente referentes ao País;

V - conexão à *internet*: a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela *internet*, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;

VI - registro de conexão: o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à *internet*, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados;

VII - aplicações de *internet*: o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à *internet*; e

VIII - registros de acesso a aplicações de *internet*: o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de *internet* a partir de um determinado endereço IP.

Art. 6º Na interpretação desta Lei serão levados em conta, além dos fundamentos, princípios e objetivos previstos, a natureza da *internet*, seus usos e costumes particulares e sua importância para a promoção do desenvolvimento humano, econômico, social e cultural.

## CAPÍTULO II

### DOS DIREITOS E GARANTIAS DOS USUÁRIOS

Art. 7º O acesso à *internet* é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

II - inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela *internet*, salvo por ordem judicial, na forma da lei;

III - inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

IV - não suspensão da conexão à *internet*, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;

V - manutenção da qualidade contratada da conexão à *internet*;

VI - informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de *internet*, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade;

VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de *internet*, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

VIII - informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que:

a) justifiquem sua coleta;



b) não sejam vedadas pela legislação; e

c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de *internet*;

IX - consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais;

X - exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de *internet*, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei;

XI - publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à *internet* e de aplicações de *internet*;

XII - acessibilidade, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei; e

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na *internet*.

Art. 8º A garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações é condição para o pleno exercício do direito de acesso à *internet*.

Parágrafo único. São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que violem o disposto no **caput**, tais como aquelas que:

I - impliquem ofensa à inviolabilidade e ao sigilo das comunicações privadas, pela *internet*; ou

II - em contrato de adesão, não ofereçam como alternativa ao contratante a adoção do foro brasileiro para solução de controvérsias decorrentes de serviços prestados no Brasil.

## CAPÍTULO III

### DA PROVISÃO DE CONEXÃO E DE APLICAÇÕES DE *INTERNET*

#### Seção I

##### Da Neutralidade de Rede

Art. 9º O responsável pela transmissão, comutação ou roteamento tem o dever de tratar de forma isonômica quaisquer pacotes de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

§ 1º A discriminação ou degradação do tráfego será regulamentada nos termos das atribuições privativas do Presidente da República previstas no inciso IV do art. 84 da Constituição Federal, para a fiel execução desta Lei, ouvidos o Comitê Gestor

da *Internet* e a Agência Nacional de Telecomunicações, e somente poderá decorrer de:

I - requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada dos serviços e aplicações; e

II - priorização de serviços de emergência.

§ 2º Na hipótese de discriminação ou degradação do tráfego prevista no § 1º, o responsável mencionado no **caput** deve:

I - abster-se de causar dano aos usuários, na forma do art. 927 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil;

II - agir com proporcionalidade, transparência e isonomia;

III - informar previamente de modo transparente, claro e suficientemente descritivo aos seus usuários sobre as práticas de gerenciamento e mitigação de tráfego adotadas, inclusive as relacionadas à segurança da rede; e

IV - oferecer serviços em condições comerciais não discriminatórias e abster-se de praticar condutas anticoncorrenciais.

§ 3º Na provisão de conexão à *internet*, onerosa ou gratuita, bem como na transmissão, comutação ou roteamento, é vedado bloquear, monitorar, filtrar ou analisar o conteúdo dos pacotes de dados, respeitado o disposto neste artigo.

## Seção II

### Da Proteção aos Registros, aos Dados Pessoais e às Comunicações Privadas

Art. 10. A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de *internet* de que trata esta Lei, bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas, devem atender à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas.

§ 1º O provedor responsável pela guarda somente será obrigado a disponibilizar os registros mencionados no **caput**, de forma autônoma ou associados a dados pessoais ou a outras informações que possam contribuir para a identificação do usuário ou do terminal, mediante ordem judicial, na forma do disposto na Seção IV deste Capítulo, respeitado o disposto no art. 7º.

§ 2º O conteúdo das comunicações privadas somente poderá ser disponibilizado mediante ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer, respeitado o disposto nos incisos II e III do art. 7º.

§ 3º O disposto no **caput** não impede o acesso aos dados cadastrais que informem qualificação pessoal, filiação e endereço, na forma da lei, pelas autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição.

§ 4º As medidas e os procedimentos de segurança e de sigilo devem ser informados pelo responsável pela provisão de serviços de forma clara e atender a padrões definidos em regulamento, respeitado seu direito de confidencialidade quanto a segredos empresariais.

Art. 11. Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de *internet* em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros.

§ 1º O disposto no **caput** aplica-se aos dados coletados em território nacional e ao conteúdo das comunicações, desde que pelo menos um dos terminais esteja localizado no Brasil.

§ 2º O disposto no **caput** aplica-se mesmo que as atividades sejam realizadas por pessoa jurídica sediada no exterior, desde que ofereça serviço ao público brasileiro ou pelo menos uma integrante do mesmo grupo econômico possua estabelecimento no Brasil.

§ 3º Os provedores de conexão e de aplicações de *internet* deverão prestar, na forma da regulamentação, informações que permitam a verificação quanto ao cumprimento da legislação brasileira referente à coleta, à guarda, ao armazenamento ou ao tratamento de dados, bem como quanto ao respeito à privacidade e ao sigilo de comunicações.

§ 4º Decreto regulamentará o procedimento para apuração de infrações ao disposto neste artigo.

Art. 12. Sem prejuízo das demais sanções cíveis, criminais ou administrativas, as infrações às normas previstas nos arts. 10 e 11 ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções, aplicadas de forma isolada ou cumulativa:

I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;

II - multa de até 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção;

III - suspensão temporária das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11; ou

IV - proibição de exercício das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11.

Parágrafo único. Tratando-se de empresa estrangeira, responde solidariamente pelo pagamento da multa de que trata o **caput** sua filial, sucursal, escritório ou estabelecimento situado no País.

## **Subseção I**

### **Da Guarda de Registros de Conexão**

Art. 13. Na provisão de conexão à *internet*, cabe ao administrador de sistema autônomo respectivo o dever de manter os registros de conexão, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 1 (um) ano, nos termos do regulamento.

§ 1º A responsabilidade pela manutenção dos registros de conexão não poderá ser transferida a terceiros.

§ 2º A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderá requerer cautelarmente que os registros de conexão sejam guardados por prazo superior ao previsto no **caput**.

§ 3º Na hipótese do § 2º, a autoridade requerente terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir do requerimento, para ingressar com o pedido de autorização judicial de acesso aos registros previstos no **caput**.

§ 4º O provedor responsável pela guarda dos registros deverá manter sigilo em relação ao requerimento previsto no § 2º, que perderá sua eficácia caso o pedido de autorização judicial seja indeferido ou não tenha sido protocolado no prazo previsto no § 3º.

§ 5º Em qualquer hipótese, a disponibilização ao requerente dos registros de que trata este artigo deverá ser precedida de autorização judicial, conforme disposto na Seção IV deste Capítulo.

§ 6º Na aplicação de sanções pelo descumprimento ao disposto neste artigo, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.

## **Subseção II**

### **Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de *Internet* na Provisão de Conexão**

Art. 14. Na provisão de conexão, onerosa ou gratuita, é vedado guardar os registros de acesso a aplicações de *internet*.

## **Subseção III**

### **Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de *Internet* na Provisão de Aplicações**

Art. 15. O provedor de aplicações de *internet* constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de *internet*, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos do regulamento.

§ 1º Ordem judicial poderá obrigar, por tempo certo, os provedores de aplicações de *internet* que não estão sujeitos ao disposto no **caput** a guardarem registros de acesso a aplicações de *internet*, desde que se trate de registros relativos a fatos específicos em período determinado.

§ 2º A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderão requerer cautelarmente a qualquer provedor de aplicações de *internet* que os registros de acesso a aplicações de *internet* sejam guardados, inclusive por prazo superior ao previsto no **caput**, observado o disposto nos §§ 3º e 4º do art. 13.

§ 3º Em qualquer hipótese, a disponibilização ao requerente dos registros de que trata este artigo deverá ser precedida de autorização judicial, conforme disposto na Seção IV deste Capítulo.

§ 4º Na aplicação de sanções pelo descumprimento ao disposto neste artigo, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.

Art. 16. Na provisão de aplicações de *internet*, onerosa ou gratuita, é vedada a guarda:

I - dos registros de acesso a outras aplicações de *internet* sem que o titular dos dados tenha consentido previamente, respeitado o disposto no art. 7º; ou

II - de dados pessoais que sejam excessivos em relação à finalidade para a qual foi dado consentimento pelo seu titular.

Art. 17. Ressalvadas as hipóteses previstas nesta Lei, a opção por não guardar os registros de acesso a aplicações de *internet* não implica responsabilidade sobre danos decorrentes do uso desses serviços por terceiros.

### **Seção III**

#### **Da Responsabilidade por Danos Decorrentes de Conteúdo Gerado por Terceiros**

Art. 18. O provedor de conexão à *internet* não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros.

Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de *internet* somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

§ 1º A ordem judicial de que trata o **caput** deverá conter, sob pena de nulidade, identificação clara e específica do conteúdo apontado como infringente, que permita a localização inequívoca do material.

§ 2º A aplicação do disposto neste artigo para infrações a direitos de autor ou a direitos conexos depende de previsão legal específica, que deverá respeitar a liberdade de expressão e demais garantias previstas no art. 5º da Constituição Federal.

§ 3º As causas que versem sobre ressarcimento por danos decorrentes de conteúdos disponibilizados na *internet* relacionados à honra, à reputação ou a direitos de personalidade, bem como sobre a indisponibilização desses conteúdos por provedores de aplicações de internet, poderão ser apresentadas perante os juizados especiais.

§ 4º O juiz, inclusive no procedimento previsto no § 3º, poderá antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, existindo prova inequívoca do fato e considerado o interesse da coletividade na disponibilização do conteúdo na internet, desde que presentes os requisitos de verossimilhança da alegação do autor e de fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação.

Art. 20. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário.

Parágrafo único. Quando solicitado pelo usuário que disponibilizou o conteúdo tornado indisponível, o provedor de aplicações de internet que exerce essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos substituirá o conteúdo tornado indisponível pela motivação ou pela ordem judicial que deu fundamento à indisponibilização.

Art. 21. O provedor de aplicações de internet que disponibilize conteúdo gerado por terceiros será responsabilizado subsidiariamente pela violação da intimidade decorrente da divulgação, sem autorização de seus participantes, de imagens, de vídeos ou de outros materiais contendo cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado quando, após o recebimento de notificação pelo participante ou seu representante legal, deixar de promover, de forma diligente, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização desse conteúdo.

Parágrafo único. A notificação prevista no **caput** deverá conter, sob pena de nulidade, elementos que permitam a identificação específica do material apontado como violador da intimidade do participante e a verificação da legitimidade para apresentação do pedido.

## **Seção IV**

### **Da Requisição Judicial de Registros**

Art. 22. A parte interessada poderá, com o propósito de formar conjunto probatório em processo judicial cível ou penal, em caráter incidental ou autônomo, requerer ao juiz que ordene ao responsável pela guarda o fornecimento de registros de conexão ou de registros de acesso a aplicações de *internet*.

Parágrafo único. Sem prejuízo dos demais requisitos legais, o requerimento deverá conter, sob pena de inadmissibilidade:

I - fundados indícios da ocorrência do ilícito;

II - justificativa motivada da utilidade dos registros solicitados para fins de investigação ou instrução probatória; e

III - período ao qual se referem os registros.

Art. 23. Cabe ao juiz tomar as providências necessárias à garantia do sigilo das informações recebidas e à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem do usuário, podendo determinar segredo de justiça, inclusive quanto aos pedidos de guarda de registro.

## CAPÍTULO IV

### DA ATUAÇÃO DO PODER PÚBLICO

Art. 24. Constituem diretrizes para a atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios no desenvolvimento da *internet* no Brasil:

I - estabelecimento de mecanismos de governança multiparticipativa, transparente, colaborativa e democrática, com a participação do governo, do setor empresarial, da sociedade civil e da comunidade acadêmica;

II - promoção da racionalização da gestão, expansão e uso da *internet*, com participação do Comitê Gestor da *internet* no Brasil;

III - promoção da racionalização e da interoperabilidade tecnológica dos serviços de governo eletrônico, entre os diferentes Poderes e âmbitos da Federação, para permitir o intercâmbio de informações e a celeridade de procedimentos;

IV - promoção da interoperabilidade entre sistemas e terminais diversos, inclusive entre os diferentes âmbitos federativos e diversos setores da sociedade;

V - adoção preferencial de tecnologias, padrões e formatos abertos e livres;

VI - publicidade e disseminação de dados e informações públicos, de forma aberta e estruturada;

VII - otimização da infraestrutura das redes e estímulo à implantação de centros de armazenamento, gerenciamento e disseminação de dados no País, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a difusão das aplicações de *internet*, sem prejuízo à abertura, à neutralidade e à natureza participativa;

VIII - desenvolvimento de ações e programas de capacitação para uso da *internet*;

IX - promoção da cultura e da cidadania; e

X - prestação de serviços públicos de atendimento ao cidadão de forma integrada, eficiente, simplificada e por múltiplos canais de acesso, inclusive remotos.

Art. 25. As aplicações de *internet* de entes do poder público devem buscar:

I - compatibilidade dos serviços de governo eletrônico com diversos terminais, sistemas operacionais e aplicativos para seu acesso;

II - acessibilidade a todos os interessados, independentemente de suas capacidades físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais, mentais, culturais e sociais, resguardados os aspectos de sigilo e restrições administrativas e legais;

III - compatibilidade tanto com a leitura humana quanto com o tratamento automatizado das informações;

IV - facilidade de uso dos serviços de governo eletrônico; e

V - fortalecimento da participação social nas políticas públicas.

Art. 26. O cumprimento do dever constitucional do Estado na prestação da educação, em todos os níveis de ensino, inclui a capacitação, integrada a outras práticas educacionais, para o uso seguro, consciente e responsável da *internet* como ferramenta para o exercício da cidadania, a promoção da cultura e o desenvolvimento tecnológico.

Art. 27. As iniciativas públicas de fomento à cultura digital e de promoção da *internet* como ferramenta social devem:

I - promover a inclusão digital;

II - buscar reduzir as desigualdades, sobretudo entre as diferentes regiões do País, no acesso às tecnologias da informação e comunicação e no seu uso; e

III - fomentar a produção e circulação de conteúdo nacional.

Art. 28. O Estado deve, periodicamente, formular e fomentar estudos, bem como fixar metas, estratégias, planos e cronogramas, referentes ao uso e desenvolvimento da *internet* no País.

## CAPÍTULO V

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 29. O usuário terá a opção de livre escolha na utilização de programa de computador em seu terminal para exercício do controle parental de conteúdo entendido por ele como impróprio a seus filhos menores, desde que respeitados os princípios desta Lei e da [Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990](#) - Estatuto da Criança e do Adolescente.

Parágrafo único. Cabe ao poder público, em conjunto com os provedores de conexão e de aplicações de *internet* e a sociedade civil, promover a educação e



fornecer informações sobre o uso dos programas de computador previstos no **caput**, bem como para a definição de boas práticas para a inclusão digital de crianças e adolescentes.

Art. 30. A defesa dos interesses e dos direitos estabelecidos nesta Lei poderá ser exercida em juízo, individual ou coletivamente, na forma da lei.

Art. 31. Até a entrada em vigor da lei específica prevista no § 2º do art. 19, a responsabilidade do provedor de aplicações de *internet* por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, quando se tratar de infração a direitos de autor ou a direitos conexos, continuará a ser disciplinada pela legislação autoral vigente aplicável na data da entrada em vigor desta Lei.

Art. 32. Esta Lei entra em vigor após decorridos 60 (sessenta) dias de sua publicação oficial.

Brasília, 23 de abril de 2014; 193º da Independência e 126º da República.

DILMA ROUSSEFF

*José Eduardo Cardozo*

*Miriam Belchior*

*Paulo Bernardo Silva*

Clélio Campolina Diniz

**Este texto não substitui o publicado no DOU de 24.4.2014**

Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)>. Acesso em: 27 set. 14.